

**安心と信頼のある「ライフエンディング・ステージ」の
創出に向けた普及啓発に関する研究会
報告書**

～よりよく「いきる」、よりよく「おくる」～

平成24年4月

経済産業省商務情報政策局サービス政策課サービス産業室

(注) 副題については、以下の意味が反映されている言葉である。

「いきる」については、「いきかた」に通じ、人生の「生き方」の他に、終末への「往き方」、「逝き方」を指している。

また、「おくる」については、「おくりかた」に通じ、生活の「送り方」、遺族等に託す「贈り方」、遺族等の「(見)送り方」を指している。

目次

I. はじめに	1
1. 問題意識	1
2. 検討方法	2
(1) 研究会の設置等	2
(2) 実態調査の実施	3
3. 基本的な考え方	4
(1) ライフエンディング・ステージの概念	4
(2) 平成 22 年度調査研究の背景と提言事項	4
II. ライフエンディング・ステージを取り巻く国民意識	5
1. 回答者の属性	5
2. 死に関する意識と行動	8
(1) 宗教的行動の実態	8
(2) 死に対する意識	8
(3) 最期を迎える際の希望・不安	9
(4) 最期を迎えたい場所	12
3. 事前準備に関する意識と行動	13
(1) 仮に両親等と死別した場合、 家族以外で相談するであろう人、頼るであろう人	13
(2) 死別後に必要となる各種事前準備や対応の理解度	13
(3) 事前準備の実態	15
4. 遺言等に関する意識と行動	16
(1) エンディングノート	16
(2) 任意後見制度	17
(3) 相続経験と遺言の有無	18
(4) 遺言の作成意向	19
III. ライフエンディング・ステージに関するサポートの取組動向と可能性	20
1. 事前準備期のサポート	21
(1) 社会的背景	21
(2) サポートの取組動向及び事例	21
2. 高齢期のサポート	28
(1) 社会的背景	28
(2) サポートの取組動向及び事例	29
3. 終末期のサポート	36
(1) 社会的背景	36
(2) サポートの取組動向及び事例	37
4. 死別後のサポート	42
(1) 社会的背景	42
(2) サポートの取組動向及び事例	42
5. その他のサポート	47
(1) 社会的背景	47
(2) サポートの取組動向及び事例	47

IV. ライフエンディング・ステージの創出と基盤整備に向けて	48
1. ライフエンディング・ステージの概況と意識改革に向けた視点	48
(1) ライフエンディング・ステージの概況	48
(2) ライフエンドとその後備えた「準備」への意識改革に向けた3つの視点	48
① 多様な価値観等の尊重に関する視点	48
② 心豊かな社会の追求に関する視点	49
③ 社会構造等の変化に伴う新たなサポート構築に関する視点	50
2. ライフエンディング・ステージにおける今後の発展に向けて	51
(1) サポートに携わる担い手間の連携の促進	51
(2) サポートに携わる担い手が持続的で自律的な活動を可能とする基盤の整備	51
V. 最後に	53

1. はじめに

1. 問題意識

平成 17 年という年は、ライフエンドとその後の領域を検討する上で象徴的な年である。それは、戦時等の混乱期を除いて、我が国における年間の死亡数が初めてその出生数を上回った歴史的な年であった。今後、死亡数と出生数の推移は相反するシーソーのような軌跡をたどると予測されていることから、「人口の自然減が常態化」しつつある。

他方、我が国は現在、総人口に占める 65 歳以上の割合が世界最高の水準にあり、国民の 5 人に 1 人が 65 歳以上で、その 9 人に 1 人が 75 歳以上という「本格的な長寿社会」を迎えている。

これらの状況に加えて、都市化や地方の過疎化、家族形態の変容等を始めとする我が国の社会構造や生活環境等に関する様々な環境変化を背景に、国民一般の価値観等が多様化しその意識や行動が変化している。ここに前景化する問題の本質はこのような変化が極めて急速であり、非日常が一部で常態化し、その結果として我が国の社会や経済の様々な領域や分野で新たな課題が生じていることである。ライフスタイル、人々の考え方や価値観等に伴う意識や行動はこの急速な変化に追いついていけない。

このような新しい環境下における新しい課題の解決には発想を抜本的に転換し新たなアプローチを必要とする。

このような観点から、経済産業省では平成 23 年 8 月 10 日に、安心と信頼のある「ライフエンディング・ステージ」の創出に向けて～新たな「絆」と生活に寄り添う「ライフエンディング産業」の構築～と題する報告書（「平成 22 年度報告書」）を取りまとめ公表した。その調査研究にあたっては、ライフステージの最終章に重要な領域があると仮定し、研究会を設置の上、検討したところ、この領域を「ライフエンディング・ステージ（後述）」とすることとし、その在り方等が提示された。介護という社会性を帯びた言葉が出現したことがその認識の社会的な共有につながったように、同ステージは社会全体で支え合うことが必要な領域であり、この認識を社会的に共有することが期待されている。

平成 22 年度報告書では、その提言の第一として、ライフエンドとその後に備えた「準備」への意識改革に向けた国民への広範な情報発信が必要とされている。この提言は、死をタブー視（消極的な意思表示）せず、国民一人ひとりにとっては、同ステージにおいて発想を転換し、自由な発意に基づく行動変容と自主的な実践を促進するための一方策であることを表している。一方、同ステージのサポートに携わる担い手にとっては、関連分野や関連業種の垣根を越えた緊密な連携や同じ目的意識を持った当該担い手との間で支え合う新たなネットワークの構築が必要であり、このネットワーク等の活用によって利用者との間を緩やかに紡ぎあう新たな絆の構築が望まれる。

これらの観点から、同ステージの利用者が自主的な取組につながっていくとともに、当該担い手に関する多種多様なサポートの取組動向と可能性を把握することがその前提として必要ではないかと考える。

このような発想のもと、同ステージにおいて、経済産業省では、国民一人ひとりの QOL（Quality of Life：人生や生活の質）の維持や改善を図るため、改めて研究会を設置の上、安心と信頼のある「ライフエンディング・ステージ」の創出に向けた普及啓発に関する調査研究を行うこととした。

2. 検討方法

(1) 研究会の設置等

ライフエンドとその後に備えた「準備」への意識改革・情報発信を検討するにあたっては、法政大学法科大学院 中村芳彦教授を委員長とし、学識経験者、法曹関係者、医療従事者、金融関係者、宗教関係者、言論界、消費者団体、関係サービス産業等の有識者で構成される研究会を設置の上、5回の研究会を開催し、外部有識者からの知見も得ながら検討を行った。

委員名簿（敬称略、五十音順、役職は委員就任時のもの）

<委員長>

中村 芳彦 法政大学法科大学院 教授・弁護士

<委員>

秋山 正子 株式会社ケアーズ白十字訪問看護ステーション 統括所長
大西 秀樹 埼玉医科大学 国際医療センター 精神腫瘍科 教授・医学博士
菅野 淳 協同組合日本写真館協会 事務局長
仙波 厚 日本公証人連合会 常務理事
筑紫 祐二 株式会社東洋経済新報社 編集局『会社四季報』編集部 副編集長
戸松 義晴 財団法人日本宗教連盟 事務局長
灰谷 健司 三菱UFJ信託銀行株式会社 リテール企画推進部 トラストファインシャル®ランナー
濱田 健士 公益財団法人日本ライフ協会 代表理事
本田 桂子 遺言相続コンサルタント 行政書士
松本 勇輝 全日本葬祭業協同組合連合会 理事・事務局長
唯根 妙子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 理事

研究会の開催日と内容

第1回研究会（平成23年10月21日）

- ・本研究会の背景と目的・検討事項・進め方について
- ・ライフエンディング・ステージの実態・国民ニーズについて①

第2回研究会（平成23年11月25日）

- ・ライフエンディング・ステージの対象・サポートの性質とカテゴリ分類について
 - ・実態調査について
 - ・ライフエンディング・ステージの実態・国民ニーズについて②
- ※富士市市民部市民課 太田ゲストスピーカーを招聘

第3回研究会（平成23年12月20日）

- ・ライフエンディング・ステージのサポート事例について
 - ・アンケート調査について
 - ・ライフエンディング・ステージの実態・国民ニーズについて③
- ※真宗大谷派 僧侶 中下ゲストスピーカーを招聘
※司法書士 石川・吉田事務所 代表司法書士 吉田ゲストスピーカーを招聘

第4回研究会（平成24年1月20日）

- ・アンケート調査結果（速報）の報告と今後の分析について
- ・報告書骨子（案）とサポート事例のまとめ方について
- ・ライフエンディング・ステージの実態・国民ニーズについて④

第5回研究会（平成24年2月14日）

- ・研究会報告書（案）について

（2）実態調査の実施

ライフエンディング・ステージにおけるニーズの把握や現状の分析を行うために、一般消費者や事業者等に対するアンケートやヒアリングを実施した。

①一般消費者向けアンケート調査の実施

調査対象は30歳以上の者とし、年齢階層や居住地、性別、暮らしぶりの実態に応じて、ライフエンディング・ステージに関連してどのようなニーズがあり、どのようなニーズが実現しているのか、どのような準備が必要なのかを分析することとする。

また、特に「サポートを受けたいと思っているが、何らかの要因で実現が困難なこと」を明らかにし、その潜在市場を具体的に探るとともに、具体的にどのような環境が整えば国民がサポートを享受できるのかを検討するための基礎資料とした。

アンケート実施概要

調査期間：平成24年1月14日～1月17日

調査対象：国内に居住する30歳以上の者

調査方法：モニターを活用したWEBアンケート調査

回答数：4,181件

②事業者等ヒアリング調査の実施

文献調査等に基づき対象候補を選定し、委員からの推薦に基づき対象候補を絞り、非営利組織やボランティアを含む事業者等のヒアリング先を精査し、本調査研究の目的に関するサポートの取組を実施する約30の主体に対して、ヒアリング調査を実施した。

3. 基本的な考え方

(1) ライフエンディング・ステージの概念

➤ 「ライフエンディング・ステージ」とは、人生の完成期ともいえるライフステージの最終章に位置付けられる領域を主な範囲とするものであり、その概念は、
1) 人生の終末や死別後に備えた事前準備(生前からの準備)を行うこと<行動>、
2) ライフエンドとその後の遺族等による生活の再構築の時期<時間>、
の双方を合わせた領域を指すものである。

なお、この言葉は以下の意味が反映されている造語である。

ライフは、人生や生活又はそれらが重なり合う全人的なものを指し、QOLのライフと同義である。

エンディングの「ing」には、ライフステージの最期は、物理的に完結するものではないことを意味している。ライフステージの最期は、①本人がその後を託すことでその死別後に生前の意思や希望を叶えることや、②本人の死別に伴って生じた悲嘆を癒し、様々な困難が生じた遺族等が日常生活を営むことができるまで¹と考えている。生と死の境目には隙間があって曖昧に入り組んでいる。死別後を含めて人は関係性の中で育まれていく社会的な存在であり、そこから完全に自由になることはできないからである。

(2) 平成 22 年度調査研究の背景と提言事項

- 調査研究の背景となる社会構造の変化
1. 高齢社会の更なる進展
 2. 伝統的な地域共同体・ライフスタイルの変化
 3. 国民の意識・ニーズの多様化
- 平成 22 年度報告書の提言事項
1. 新たな社会的機能を担うに相応しい領域等の構築
 - (1) ライフエンドとその後備えた「準備」への意識改革・情報発信
 - (2) 安心と信頼のある「ライフエンディング・ステージ」の創出とそのサポートに携わる産業の創出
 - (3) 安心と信頼のある「ライフエンディング・ステージ」の創出に関する環境の整備（垣根を越えた綿密な連携の構築）
 2. ライフエンディング・ステージのサポートに携わる事業者に関する信頼性や質の担保、市場環境の整備、新たな絆の構築
 - (1) 客観的な評価や情報提供の必要性とその提供方法
 - (2) 適正な市場環境の整備（事業者間の適正な競争を促進するシステムの整備）
 - (3) 新たな絆の構築
 - (4) 真の豊かさの実感に向けて
 3. 新しい時代に適合した利用者ニーズに応える「ライフエンディング・ステージ」の創出に向けて

¹ 遺族等の感情や心境の変化という観点から言い換えれば、遺族等の感情や心境が近親者等との死別を受容することで、「死別」から「永別、永訣」に転換するまで。

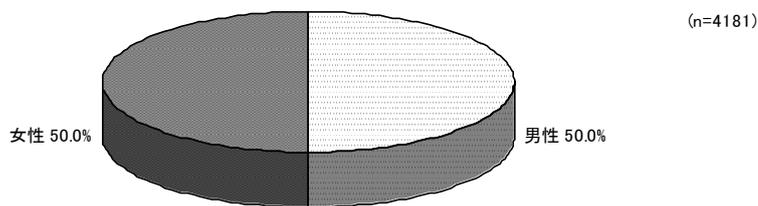
II. ライフエンディング・ステージを取り巻く国民意識

ここでは、ライフエンディング・ステージを取り巻く国民意識について、概観するために、「一般消費者向けアンケート調査」の主な集計・分析結果を紹介することとする。

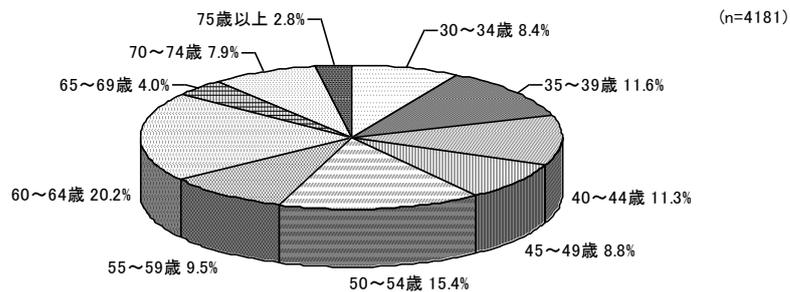
1. 回答者の属性

回答者は全体で4,181人であり、その性別や年齢については、モニター抽出の際にできる限り均等になるよう調整した。

図表 II-1-1 回答者の性別

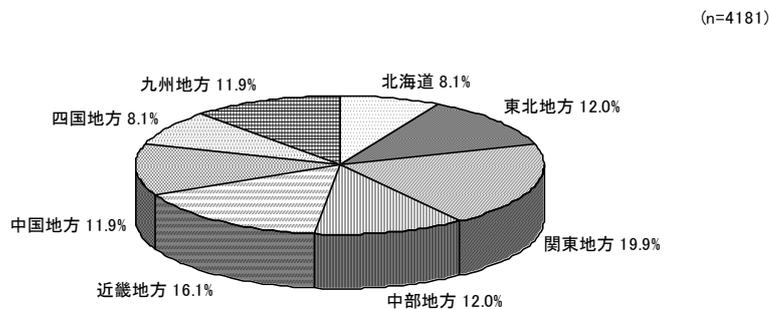


図表 II-1-2 回答者の年齢



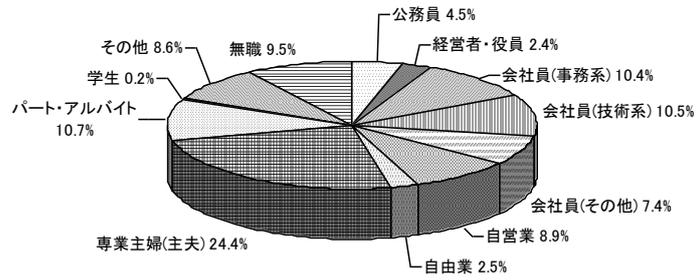
回答者の居住地域、職業、婚姻率、個人年収、世帯収入、貯蓄額及び家族構成については、我が国の平均値に近づくようにサンプル抽出している。

図表 II-1-3 回答者の居住地域



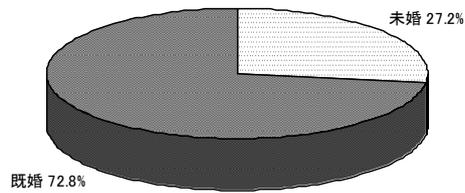
図表Ⅱ-1-4 回答者の職業

(n=4181)



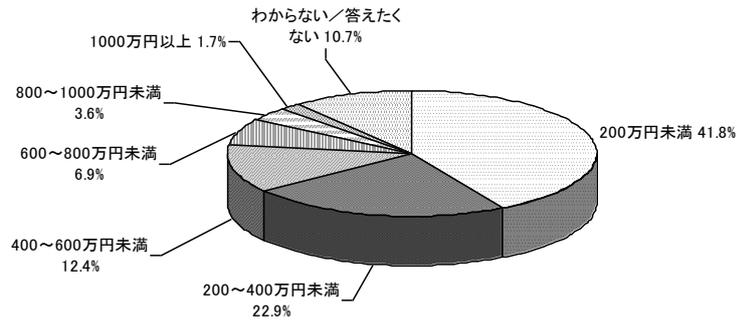
図表Ⅱ-1-5 回答者の婚姻率

(n=4181)



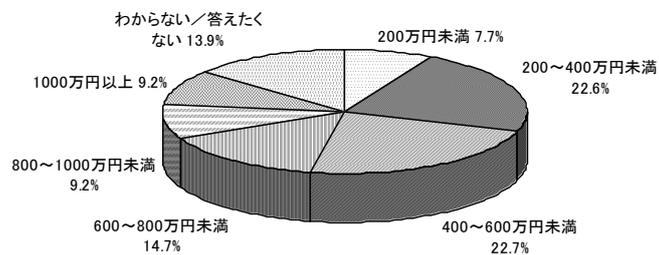
図表Ⅱ-1-6 回答者の個人年収

(n=4181)

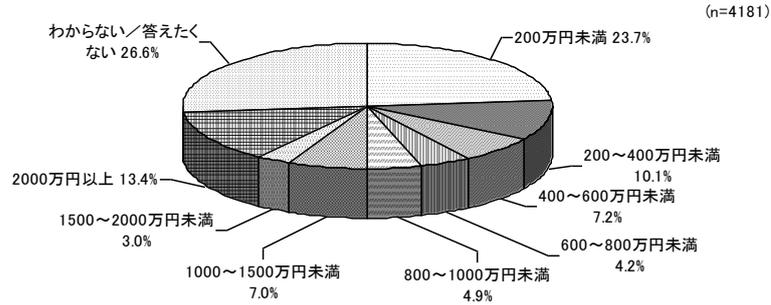


図表Ⅱ-1-7 回答者の世帯収入

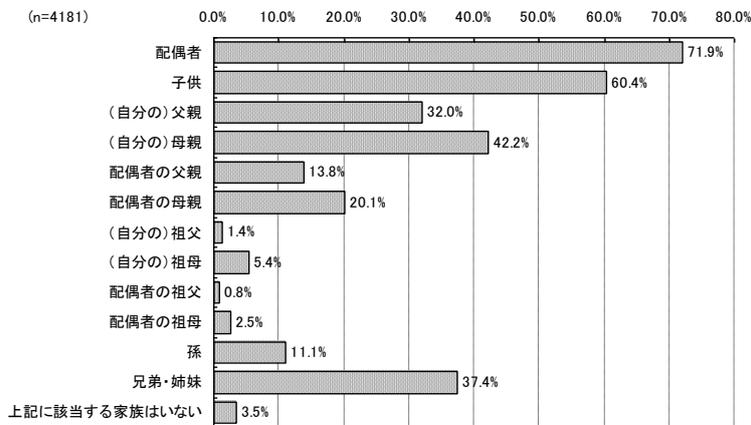
(n=4181)



図表Ⅱ-1-8 回答者の貯蓄額

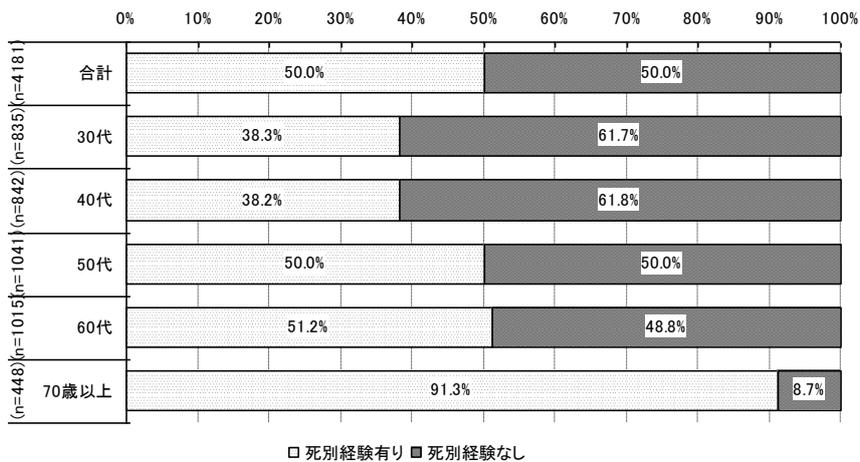


図表Ⅱ-1-9 回答者の家族構成



身近な家族（配偶者、父母、子供、兄弟・姉妹、孫）との死別経験については、経験の有無による違いを正確な比較で行うために、5年以内の身近な家族（同上）との死別経験がある割合が合計値で同じとなるようにサンプル抽出した。

図表Ⅱ-1-10 5年以内の身近な家族との死別経験（年齢階層別）

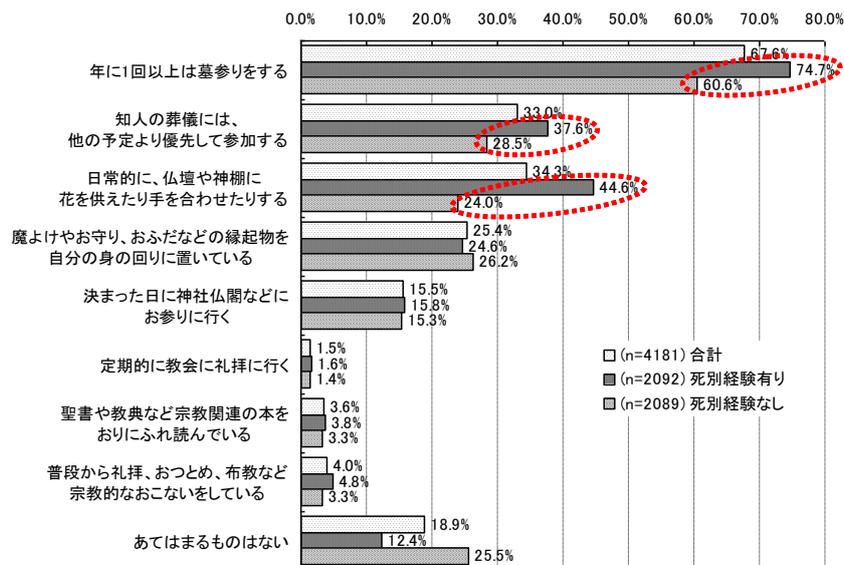


2. 死に関する意識と行動

(1) 宗教的行動の実態

日頃の宗教的な行動として、「年に1回以上は墓参りをする」割合が67.6%となっている。5年以内に身近な家族（配偶者、子供、父母、兄弟・姉妹、孫）との死別経験があると、宗教的な行動を行う割合は高まる傾向がある。

図表Ⅱ-2-1 日頃の宗教的行動（5年以内の死別経験別）

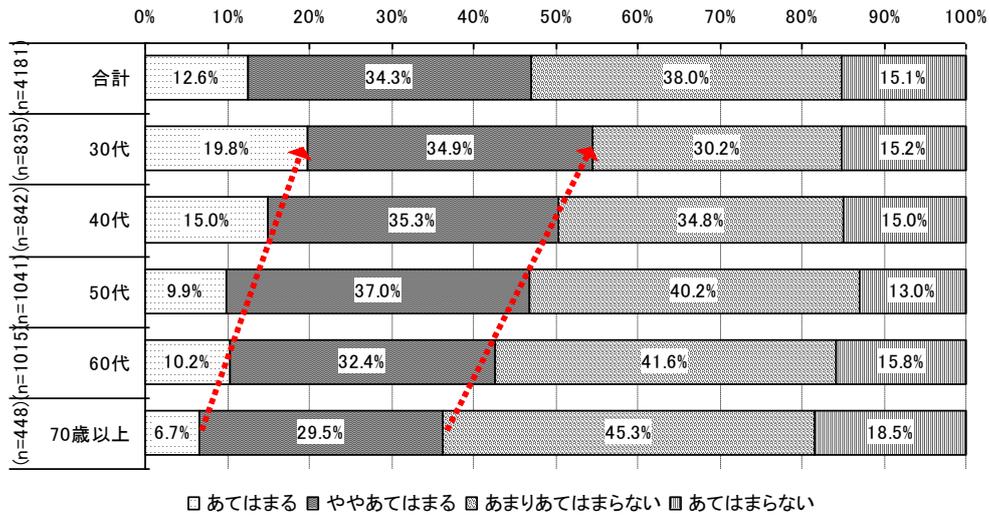


(2) 死に対する意識

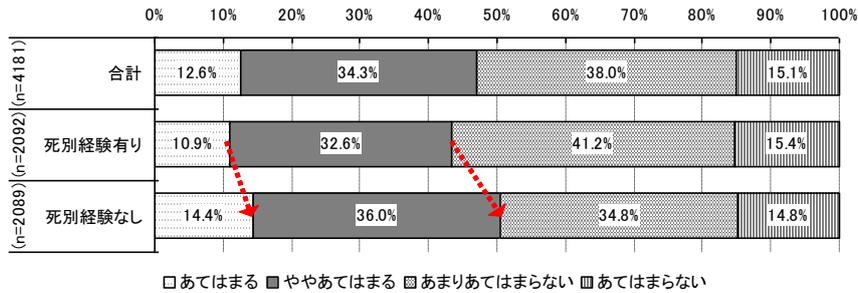
「死ぬのがとても怖い」と感じる割合は5割弱で年齢階層が低いほどその傾向は強く、身近な家族（同上）との死別経験がない年齢階層がその傾向が強い。

死を身近に感じられる割合が高い年齢階層ほど、死を怖く感じない傾向が推察される。

図表Ⅱ-2-2 「死ぬのがとても怖い」と感じる（年齢階層別）



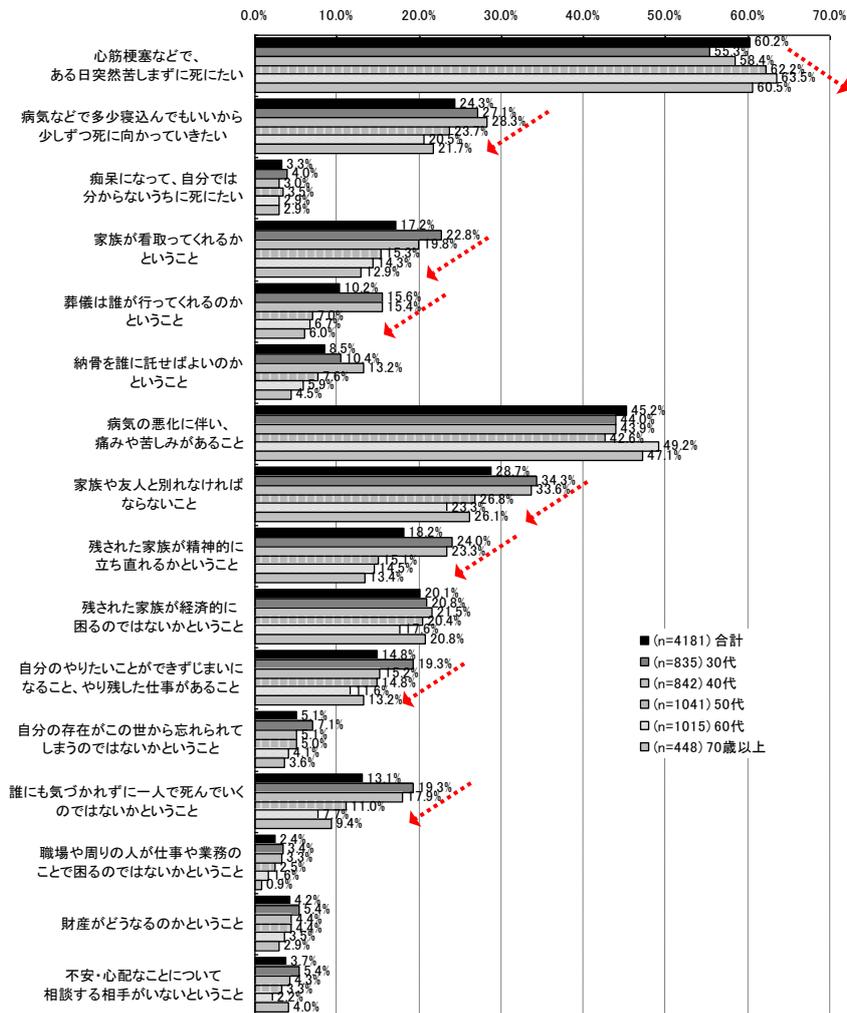
図表Ⅱ-2-3 「死ぬのがとても怖い」と感じる（5年以内の身近な死別経験別）



(3) 最期を迎える際の希望・不安

自分自身が最期を迎える際の希望や不安は、希望については、「心筋梗塞等で、ある日突然苦しまずに死にたい」の割合が全体の60.2%でその傾向は年齢階層が高まるにつれて強まるが、それ以外の不安等については、年齢階層が高まるにつれてその不安は弱まり、特に多くの30歳代や40歳代で不安を抱えている傾向が伺える。

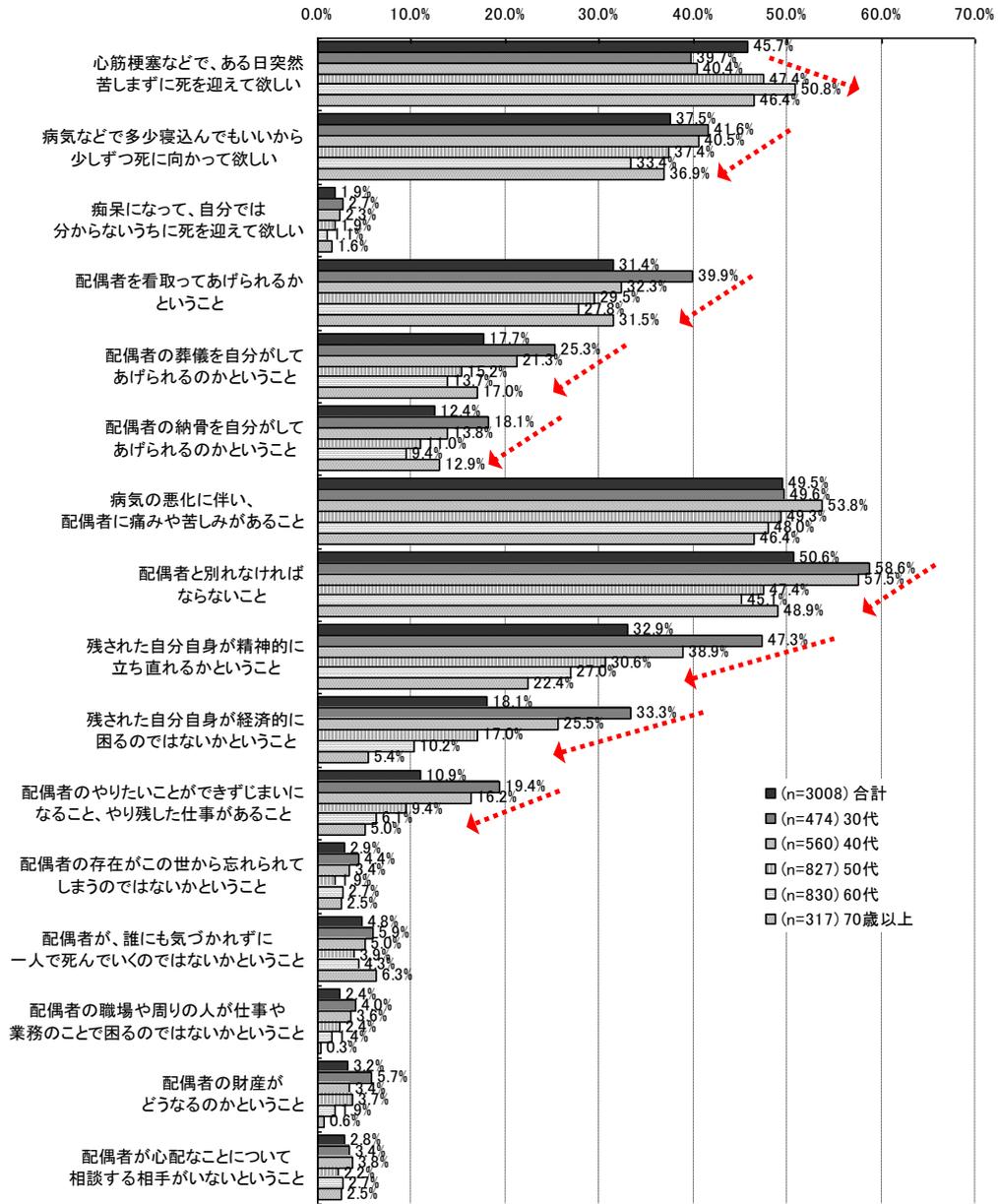
図表Ⅱ-2-4 自分自身が最期を迎える際の希望・不安（年齢階層別）



配偶者が最期を迎える際の希望や不安について、不安は年齢階層が低いほどその割合は高まる傾向で、特に「自分自身が精神的に立ち直れるか不安」や「自分自身が経済的に不安」等の割合が高まる傾向が顕著である。

これらのことから、30歳代や40歳代におけるライフエンドとその後備えた事前準備の必要性が示唆される。

図表Ⅱ-2-5 配偶者が最期を迎える際の希望・不安（年齢階層別）

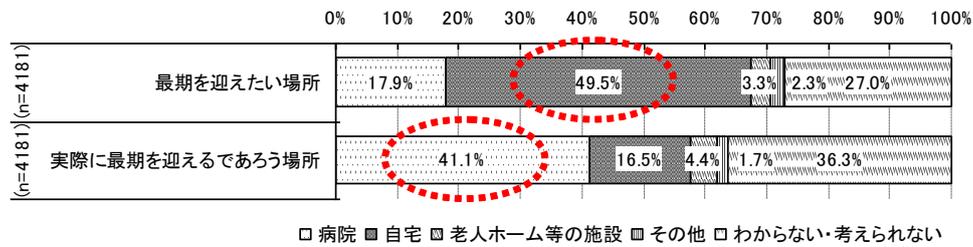


(4) 最期を迎えたい場所

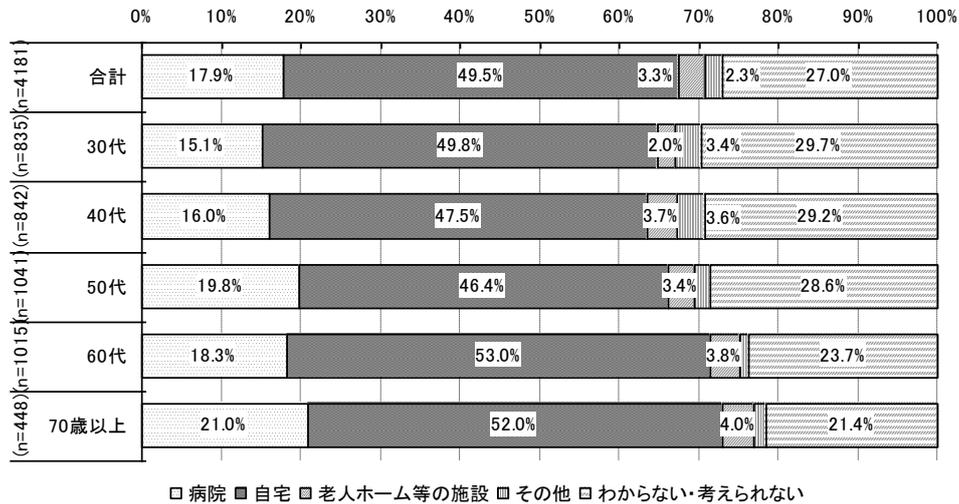
最期を迎えたい場所については「自宅」の割合が49.5%であるのに対して、実際に迎えると予想する場所については「病院」の割合が41.1%と最も多くなり、「自宅」との割合が逆転する。

最期の場所について、理想と現実のギャップは非常に大きい。

図表Ⅱ-2-6 最期を迎えたい場所と実際に迎えると予想する場所



図表Ⅱ-2-7 最期を迎えたい場所（年齢階層別）

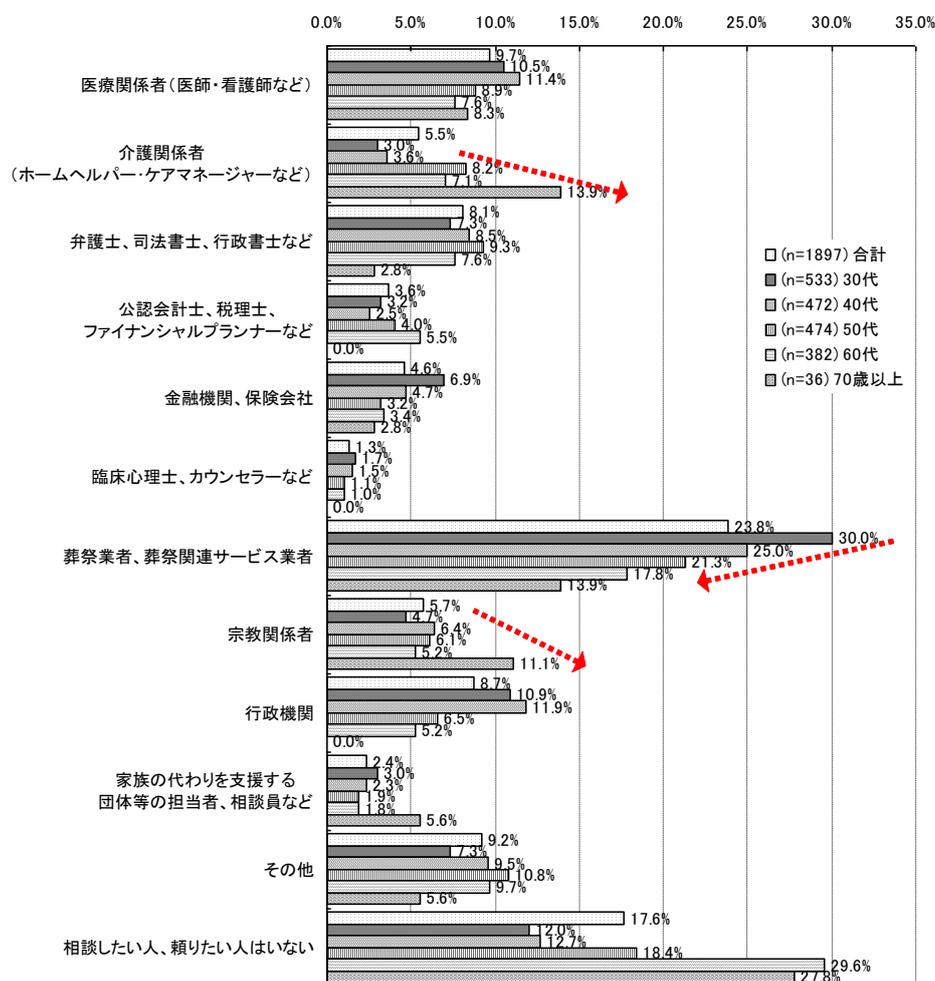


3. 事前準備に関する意識と行動

(1) 仮に両親等と死別した場合、家族以外で相談するであろう人、頼るであろう人

両親と死別した場合、家族以外で頼ると予想する人は「葬祭業者、葬祭関連サービス業者」の割合が2割強と最も多い。この傾向は30歳代や40歳代で顕著であり、年齢階層が高まるにつれて、相談したい人、頼りたい人はいないとする割合は増え、「介護関係者」や「宗教関係者」等に頼ると予想する割合が高まってくる。死についての理解度や準備状況、年齢階層等によって、死について相談したい人や頼りたい人も異なってくることが推察される。

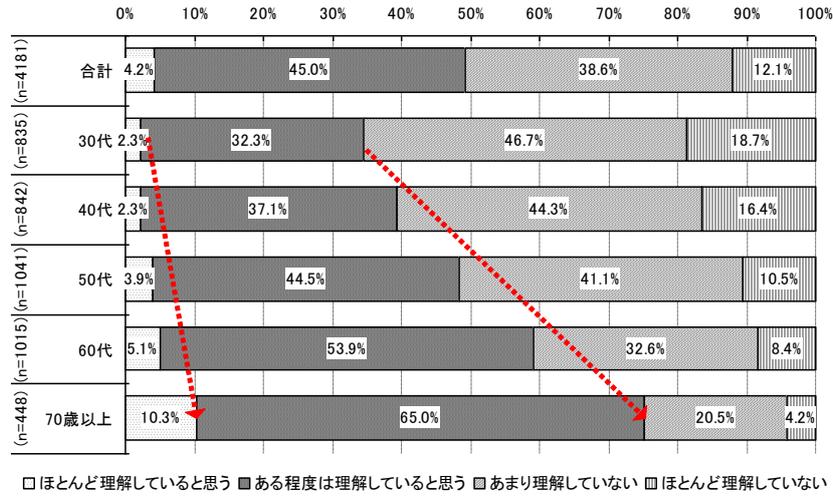
図表Ⅱ-3-1 死について相談するであろう人、頼るであろう人（年齢階層別）



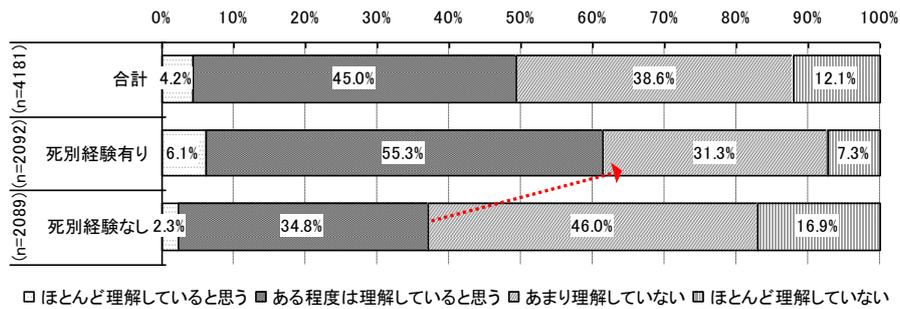
(2) 死別後に必要となる各種事前準備や対応の理解度

死別後に必要となる各種事前準備や対応については、「理解している」と考える割合が全体の5割弱となり、その傾向は年齢階層が高まるにつれて増えている。また、死別経験がある場合にはその理解度が大きく高まっている。死を身近に感じ、死別経験があれば何をすべきか理解できている割合が最も多い。その経験がない場合はその理解度が低く、具体的な行動を起こすことが困難な状態であることが推察される。

図表 II-3-2 死別後に必要となる各種事前準備や対応の理解度（年齢階層別）



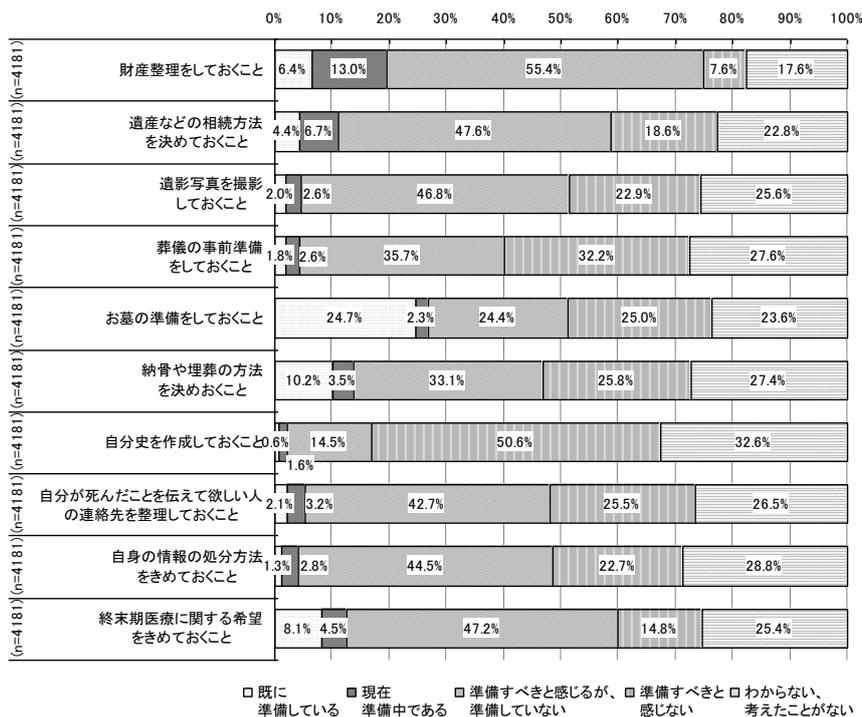
図表 II-3-3 死別後に必要となる各種事前準備や対応の理解度（年齢階層別）



(3) 事前準備の実態

「お墓の準備」をしている割合が24.7%で最も多い。次いで、「納骨や埋葬の準備」の割合が10.2%、「終末期医療に関する希望を決めておくこと」の割合が8.1%と高くなっているが、その他の準備はほとんど行われていないのが実態であった。なお、遺影写真の撮影、葬儀の事前準備等は、死別経験があってもその必要性が高まるような傾向はみられなかったが、特に、お墓の準備、納骨や埋葬の方法決定、財産整理等については、死別経験の有無で大きな差が出ている。

図表Ⅱ-3-4 各種事前準備の実態

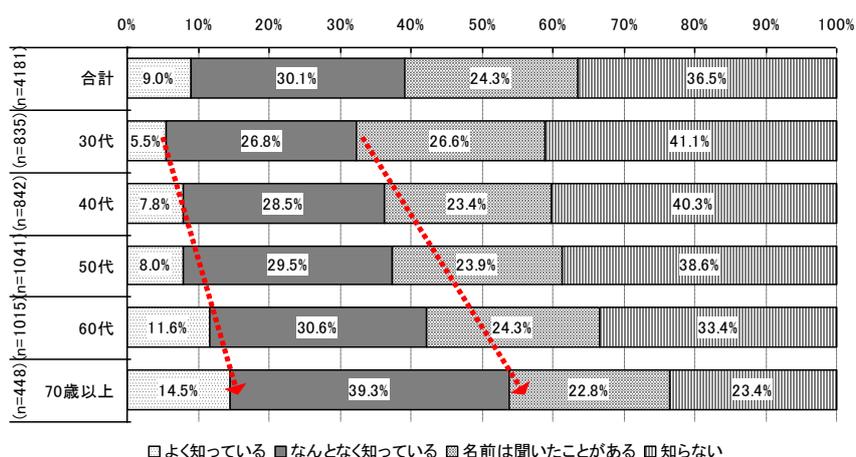


4. 遺言等に関する意識と行動

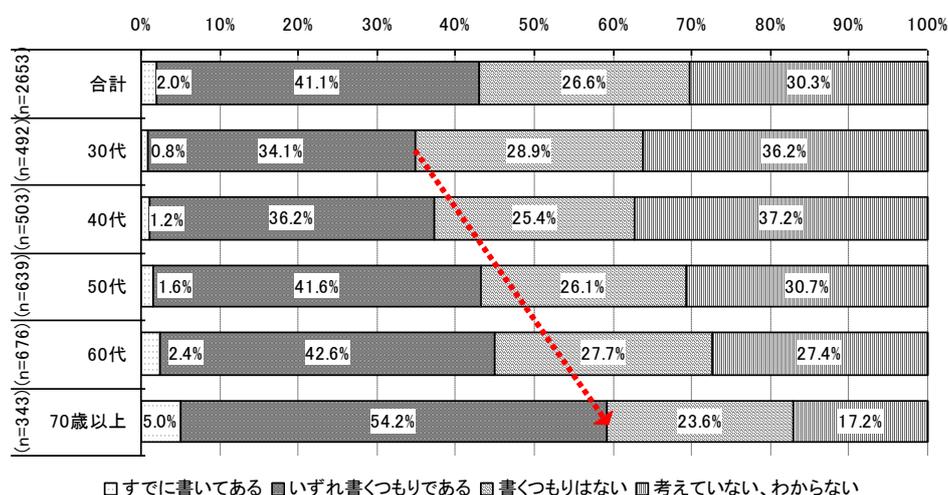
(1) エンディングノート

いわゆる「エンディングノート²」については全体の63.5%がその存在を認識しているが、実際の作成経験はそのうちの2.0%に過ぎない。その認知度について、年齢階層による大きな違いはないが、作成意向は年齢階層が高くなるほどその傾向は強くなる。その作成のきっかけとしては、マスコミでの紹介と近親者等との死別や自分自身の病気による相乗効果と考えられる。

図表Ⅱ-4-1 エンディングノートの認知度（年齢階層別）

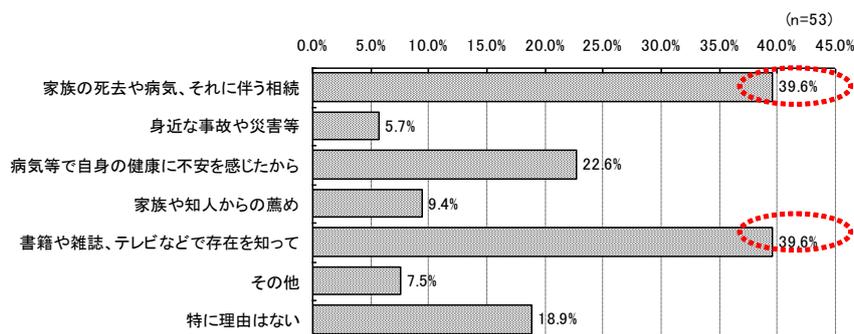


図表Ⅱ-4-2 エンディングノートの作成経験・意向（年齢階層別：認識している人のみ）



² 自己の意思を事前に表明し、いわば遺族等との心をつなぐ覚書ともいえるもの。

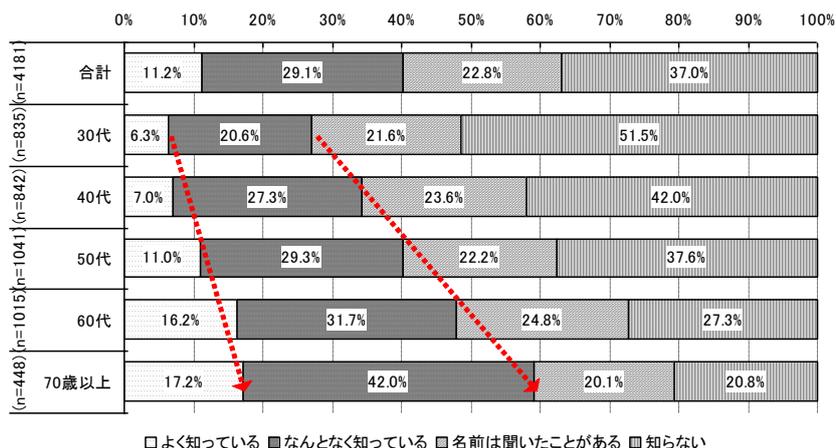
図表Ⅱ-4-3 エンディングノート作成のきっかけ（作成経験者のみ）



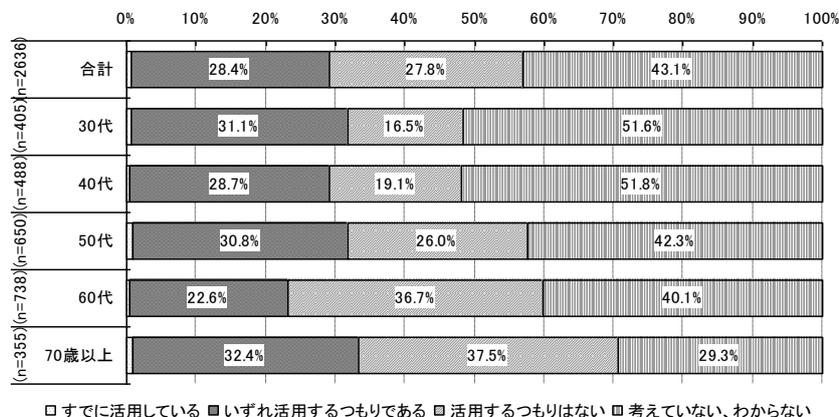
(2) 任意後見制度

任意後見制度については全体の6割強がその存在を認知している。その中で、活用経験・意向を持つ割合は約3割程度であり年齢による傾向の特徴は見当たらない。なお、若い世代に着目すると、死別経験の有無によって活用意向は大きく異なる。

図表Ⅱ-4-4 任意後見制度の認知度（年齢階層別）



図表Ⅱ-4-5 任意後見制度の活用経験・意向（年齢階層別：認識している人のみ）

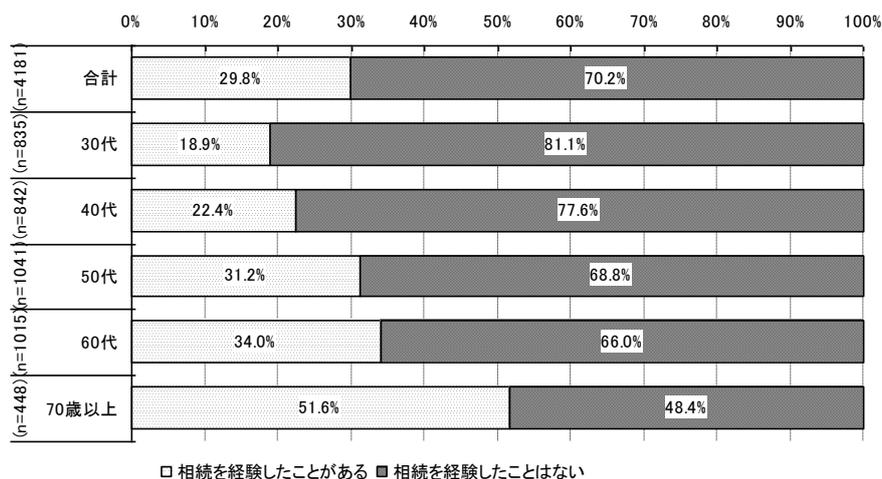


(3) 相続経験と遺言の有無

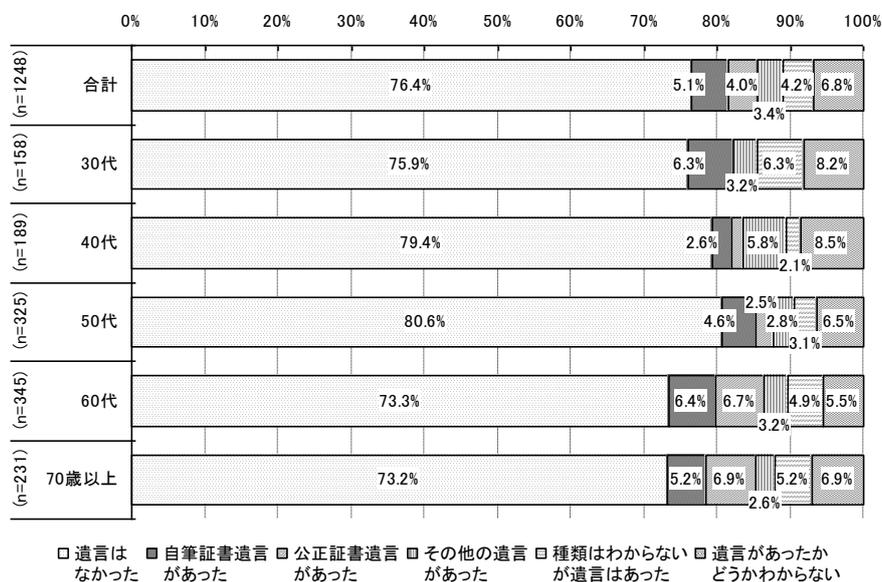
過去5年以内に家族からの相続経験がある割合は全体の29.8%で年齢が高くなるほどその経験割合は高まる。

相続経験者のうち、遺言書はなかったとする割合が8割弱となっている。また、公正証書遺言は4.0%、自筆証書遺言は5.1%であった。

図表Ⅱ-4-6 相続経験の有無（年齢階層別）



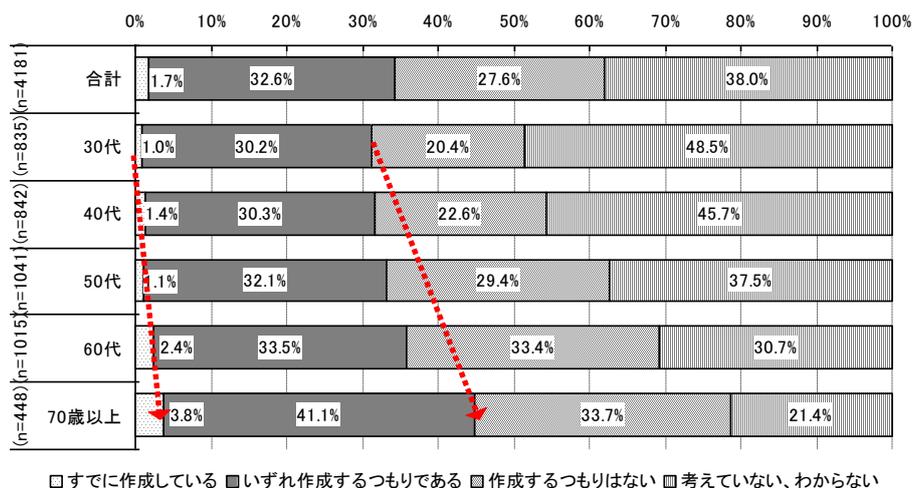
図表Ⅱ-4-7 遺言の有無（年齢階層別・相続経験者のみ）



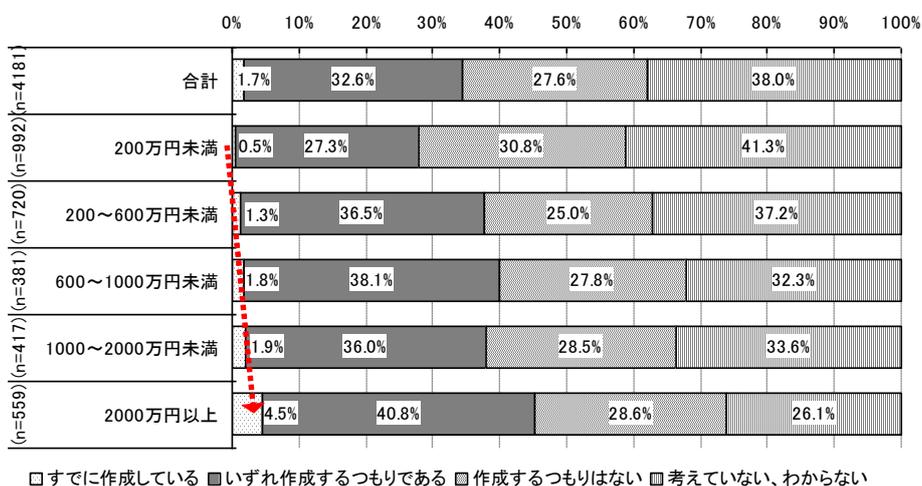
(4) 遺言の作成意向

遺言の作成意向を有している割合は32.6%（既に作成している割合は1.7%）で年齢が高まるほど作成意向は強まっている。また、貯蓄額や世帯年収が高いほどその作成実績や作成意向は強くなっている。年齢階層ごとに貯蓄額の多寡でその作成意向を比較すると、貯蓄額が高いほど作成実績、作成意向ともに高くなっている。また、遺産相続については、法定相続以外の遺産相続の意思を明確に有している場合、遺言の作成意向は高まる傾向にある。

図表Ⅱ-4-8 遺言の作成意向（年齢階層別）



図表Ⅱ-4-9 遺言の作成意向（貯蓄額別）



III. ライフエンディング・ステージに関するサポートの取組動向と可能性

主に一般利用者への普及啓発にあたり、ライフエンドとその後備えた「準備」への理解を容易とし、その意識改革を一層促進するためには、ライフエンディング・ステージのサポートに携わる担い手について、現在のサポートの取組動向を把握することが必要と考えられる。そこで、提供されている各種サポートについて、以下の表のとおり、そのサポートが必要となるライフステージごとに4つのカテゴリーに分類整理した。また、各種のサポートの内容がより理解されやすいように、その主な特徴と考えられるサポートの提供価値について大別することとした。

ライフステージ	ライフステージにおける課題・ニーズ等	サポートの類型	主な特徴と考えられるサポートの提供価値
事前準備期	<ul style="list-style-type: none"> 死に対するタブー意識が薄れ、事前準備に対する抵抗がなくなってきた。 頼れる家族等がいなかったり、負担をかけたくないと考える人もいる。 	○情報提供サイト・セミナー等による支援 <ul style="list-style-type: none"> 情報提供サイト セミナー・講習会等 	生活価値サポート：「知識」で紡ぎあう絆の構築 生活価値サポート：「学び」で紡ぎあう絆の構築
		○遺言等の作成支援 <ul style="list-style-type: none"> エンディングノート 公正証書遺言・任意後見 自分史（聴き書き） 	感情価値サポート：「心遣い」で紡ぎあう絆の構築 生活価値サポート：「託すこと」で紡ぎあう絆の構築 感情価値サポート：「ふり返りと語りつぎ」で紡ぎあう絆の構築
		○生前契約等による支援 <ul style="list-style-type: none"> 葬儀等の生前契約 遺影写真 財産信託 	感情価値サポート：「終い支度」で紡ぎあう絆の構築 感情価値サポート：「まなざし」で紡ぎあう絆の構築 感情価値サポート：「信じて託すこと」で紡ぎあう絆の構築
高齢期	<ul style="list-style-type: none"> ライフスタイルの変化で、一人暮らし等で頼れる家族等が増えている。 医療や介護で、こうした高齢者の全てのニーズを満たせるわけではない。 	○日常生活の支援 <ul style="list-style-type: none"> 家事代行、訪問介護 墓参り・墓掃除代行 	感情・時間価値サポート：「身のまわり」で紡ぎあう絆の構築 感情・時間価値サポート：「弔い」で紡ぎあう絆の構築
		○身元保証・財産管理等の支援 <ul style="list-style-type: none"> 身元保証（身元保証人、身元引受人） 財産管理 	生活価値サポート：「みまもり」で紡ぎあう絆の構築 生活価値サポート：「今を託すこと」で紡ぎあう絆の構築
		○居住の支援 <ul style="list-style-type: none"> サービス付き高齢者向け住宅等 リバースモーゲージ 	生活価値サポート：「安住」で紡ぎあう絆の構築 空間価値サポート：「やすらぎ」で紡ぎあう絆の構築
終末期	<ul style="list-style-type: none"> 終末期において、治療だけでなく精神的なケアも重視されつつある。 治療等に関して、自分自身で選択する人が増えている。 	○終末期医療・看取りの支援 <ul style="list-style-type: none"> 終末期医療 在宅等での看取り 	感情価値サポート：「やわらぎ」で紡ぎあう絆の構築 生活価値サポート：「おだやかとつなぎ」で紡ぎあう絆の構築
		○終末期患者等への支援 <ul style="list-style-type: none"> 介護付き外出・旅行 専門家による心のケア 宗教関係者等が運営する医療機関や介護施設 	空間価値サポート：「非日常」で紡ぎあう絆の構築 感情価値サポート：「物語と対話」で紡ぎあう絆の構築 感情価値サポート：「祈り」で紡ぎあう絆の構築
死別後	<ul style="list-style-type: none"> 遺族等は近親者等との死別による悲嘆の中で、煩雑な多くの手続きを行わなければならない。 死別の悲嘆からなかなか立ち直れない場合等もある。 葬送等に関するニーズが多様化している。 	○死別後の手続きや儀礼等の支援 <ul style="list-style-type: none"> 手続きのワンストップ窓口・代行 遺品整理代行 葬送儀礼（葬儀） 手元供養 	時間価値サポート：「軽減」で紡ぎあう絆の構築 感情価値サポート：「整え」で紡ぎあう絆の構築 感情価値サポート：「悼み」で紡ぎあう絆の構築 感情・空間価値サポート：「身近」で紡ぎあう絆の構築
		○遺族等への精神的支援 <ul style="list-style-type: none"> 遺族外来（悲嘆ケア外来、グリーフケア外来） 遺族等の会 	感情価値サポート「支えと育み」で紡ぎあう絆の構築 感情価値サポート：「共感」で紡ぎあう絆の構築

1. 事前準備期のサポート

(1) 社会的背景

従来から、死に対するタブー意識が存在し、日常生活時に死について考えたり事前準備したりすることは、あまり行われてこなかった。しかし、環境変化に伴い徐々にこうした意識も変わってきており、これに対する抵抗感が薄らいでいる。また、遺言等といった形で、家族等への思いや相続・葬儀の方法等に関する意思を残すことで、死別後に家族間等で争い事が起こらないように準備する必要性が徐々に認識されつつある。

実際にアンケート調査においても、親と死別した場合に困ることとして、「遺品の整理」、「財産処理の方法」、「葬儀の方法」の順で多く挙げられた。特に、平成23年3月に発生した東日本大震災を受けて、誰しも突然の死別に直面する恐れがあるというように改めて気づかされ、そうした必要性がより一層認識されることとなった。

さらに、このように遺言等といった形で自分自身の意思を残すだけでなく、葬儀や遺影写真といった死別後に必要となるサポートを自分自身が納得できるものを選択したい、家族等になるべく負担をかけたくないなどといった理由から、自分自身で事前準備をしておきたいといったニーズもある。

こうした状況を受けて、ライフエンディング・ステージに向けて日常生活時から準備するための情報提供サイトや遺言等の作成支援、葬儀等の生前契約といったサポートが提供され始めている。

(2) サポートの取組動向及び事例

以下では、事前準備期のサポートを、①情報提供サイト・セミナー等による支援、②遺言等の作成支援、③生前契約等による支援の3つに分類し、それぞれの取組動向及び事例を紹介していく。

①情報提供サイト・セミナー等による支援

ライフエンディング・ステージに関する漠然とした不安や悩みを持つ人に対して、日常生活時から事前準備を行うことを促進・支援するための情報提供サイトやセミナー等のサポートが、法曹関係者、金融関係者や宗教関係者等の様々な主体から提供されている。

こうしたサポートの対象は、高齢者だけでなく、高齢者の親をもつ子供の場合もある。また、より早い時期からの備えが有効であるという観点から、退職直後の年齢層等を対象としている場合もある。

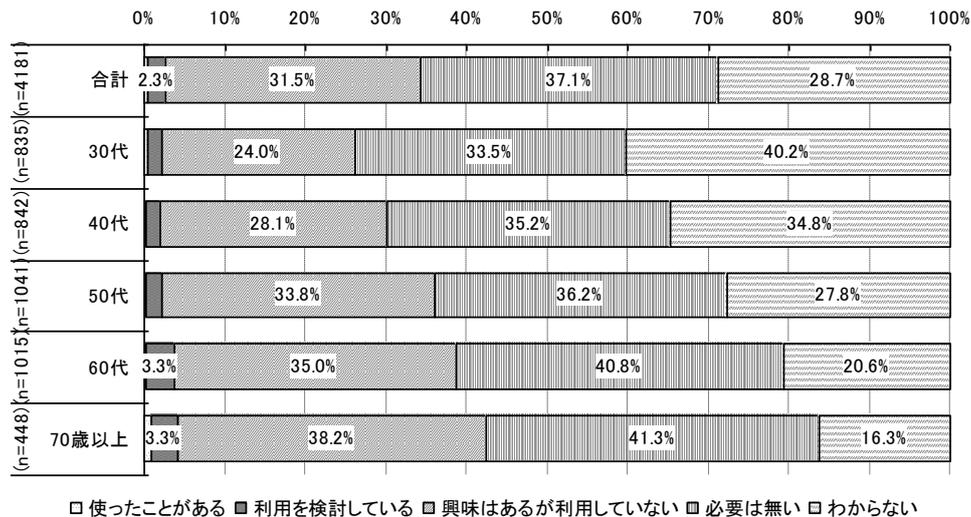
<当該サポートに対するニーズ>

アンケート調査において、「生前の準備の必要性や方法を理解してもらうために、エンディングノートの作成や相続対策等の方法をセミナー形式等で教えるサポート」に対するニーズを質問したところ、利用したいというニーズ（「使ったことがある」、「利用を検討している」、「興味はあるが利用していない」）は、一定程度存在している。また、ニーズは年齢とともに徐々になくなっていく傾向が見受けられる。

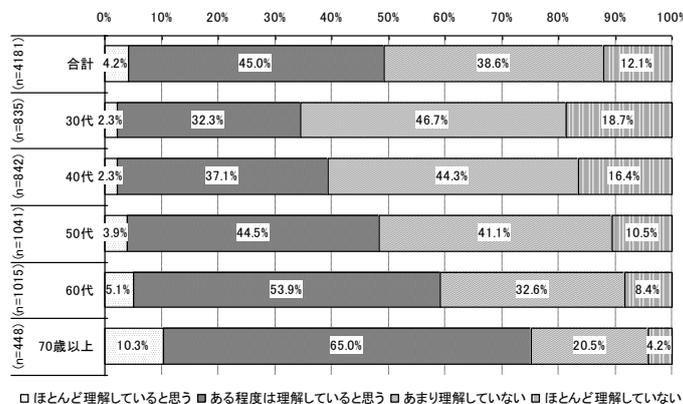
さらに、「必要な生前準備の理解度」に関するアンケート調査結果を見てみると、若い世代ほど理解度が低く、例えば、50歳代では、おおよそ半数程度が、生前準備について「あまり理解していない」もしくは「理解していない」といった状況である。こうした結果から、比較的若い世代についても、潜在的なニーズがあると考えられる。

一方で、当該サポートの「必要は無い」と考える層も、各年齢において4割程度存在する。また、「興味はあるが利用していない」と回答した層に、その理由を質問したところ、「利用方法や存在を知らない」という理由が多く挙げられた。当該サポートの周知を図ることにより、必要性が理解され、興味がある層には実際に利用してもらうことも必要であると考えられる。

図表Ⅲ-1-1 「事前準備についてセミナー形式等で教えるサポート」に対するニーズ



図表Ⅲ-1-2 必要な「生前準備」の理解度



＜具体事例＞

情報提供サイトやセミナー等の具体的な事例としては、法曹関係者、金融関係者や宗教関係者等の様々な主体から提供されているが、ここでは、高齢者の親をもつ子供を対象としたサポート事例を紹介することとする。

■親の支援に関する情報提供サイト

図表Ⅲ-1-3 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> 親の健康や介護、同居に関する事など、親や自分、家族等の将来について考えるための情報を提供している。情報提供サイトの運営だけでなく、セミナーや展示会等も開催している。 平成 23 年の展示会では、下の図のように、会場を生活シーン別に 7 つに区分し、「親のこと」に役立つ商品や情報を提供し、実際の相談や体験も提供している。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 主な対象は、60 歳から 80 歳までの親を持つ 35 歳から 59 歳までの世代としている。親の加齢や老化にともなって発生する心配事にあわてないように、事前に情報を収集しておくことをコンセプトとしている。 「親を気遣う」ことは「自分を気遣う」ことである。親子関係が希薄になったことを考え直すことにつながっている。親と話をすることによって、親がどのように考えているのか分かるようになってくる。 日本にはもともと「親孝行」や「親を大切にする」といった考えがあり、「親孝行な家事代行」といったそれを実現するためのサポートが提供され始めている。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「親に係わる事」として横串をさすことによって、世の中の見え方が変わってくる。見方を変えていかないかぎり、社会保障費は増加する一方である。「高齢者＝コスト」というネガティブな発想では何も解決しない。そのため当社は「親を世話する子供の支援」という新しい市場をつくらうとしている。もう 1 度親子で何かをしようとする事によって、そこに新たな市場ができ、「高齢者＝コスト」でなくなっていく。 			
<p>暮らしのゾーン 「世まい」「生まい」をテーマに、親世代の暮らしを支えるアイテム・情報・サービスを提案。ご両親の「これから」を一緒に考えよう。</p>	<p>おでかけのゾーン いくつになっても外出が楽しい。そんな毎日をサポートするアイテムをご紹介します。親子で出かけるきっかけづくり。</p>	<p>健康・食のゾーン 「いつまでも元気なでいて欲しい」。オヤノコ世代ならではのそう願うもの。ご両親の健康とそれを支える食について考えます。</p>	<p>生活設計のゾーン これからの暮らしを安心して過ごすために知っておきたい、保険や相続、税金などに関する情報・サービスを紹介します。</p>
<p>聴こえのゾーン 「会話を途中で何度も聞かされる」「耳が聴けなくなると、ご両親にそんな状況は見られませんか?」高齢による聴覚低下、最新の聴覚検査に関する情報をご提供します。</p>	<p>介護・車いすのゾーン 親世代の「もしも」の時に備えて、介護に関する基礎知識を身に付けましょう。介護生活を支えるサービスも紹介します。</p>	<p>エンディングのゾーン 人生の最後を飾る思い出の「贈り物」を「自分らしいものに」と願う人が増えていきます。親子で一線に考えてみませんか?</p>	

②遺言等の作成支援

エンディングノートや遺言等を準備することを支援する取組が行われている。法的拘束力はないものの、幅広く自分の意思を家族等に伝える手段としてエンディングノート等の利用が挙げられるが、出版社や文房具メーカー等から発売されており、コンビニエンスストア等での購入も可能である。また、地方自治体が全世帯に配布を予定する取組の他に、ライフエンディング・ステージのサポートに携わる事業者がサポートの一環として配布している場合もある。さらに、インターネットの普及に伴い、エンディングノートや家族等へのメッセージ等をオンライン上で管理するサポートも提供されている。一方、法的な拘束力を持つものの 1 つとして公正証書遺言があるが、公証役場で無料相談が行われている他に、弁護士等の専門家によって準備を支援するサポートが提供されている。臨床心理士等が心理的な悩みの相談に応じる場合もある。こうしたエンディングノートや遺言等を事前に準備をすることは、死別後の相続等を円滑にするだけでなく、悩みや気かり等が整理され、その後の人生が充実したものとなる効果も期待される。

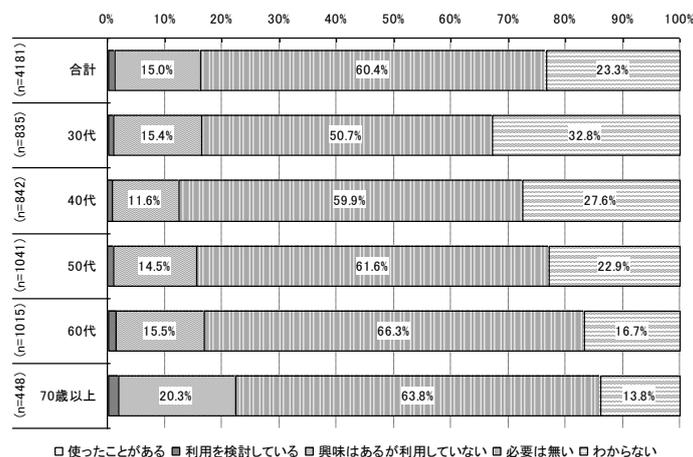
また、将来の判断能力の低下に備えて後見制度を活用する場合があるが、これを円滑に活用できるよう、後見人や後見事務の内容を自ら事前に定めておくために、公正証書を作成することをサポートする取組もある。後見制度については、後見人による財産着服等が問題となっているが、法定後見については、財産保護の強化を目的として平成24年2月から「後見制度支援信託」が導入されている。さらに、医療・葬儀・相続等に関する自分自身の意思を残すというだけでなく、自分の人生をつづる「自分史」の作成をサポートする取組もある。自分史の作成方法として、聴き書き（傾聴）によって作成してもらう例が多いが、このプロセスの中で、自分の話を聞いてもらうこと自体が心の癒しにつながるとの意見もある。当該カテゴリーのサポートについては、事前準備のきっかけとなったり、様々なメリットがあるものの、未だに日常生活時から死別後の準備を行うことに対するタブー意識もあり、こうした取組の阻害要因となっている。また、本人にそのようなタブー意識がなくとも、家族等が縁起でもないとして反対するような場合や、「自分史」作成に絡む高額な出版契約等の被害も生じている。

<当該サポートに対するニーズ>

アンケート調査では、「財産整理をしておくこと」や「遺産等の相続方法を決めておくこと」といった項目について、「準備すべきと感じるが、準備していない」といった回答がおおよそ半数にものぼっていた。このように生前準備については、その必要性が認識されつつも、行動にまで至らないという状況であるので、こうしたサポートには一定のニーズがあると考えられる。

また、「自分の人生を振り返り、『自分史』等を作成するのを支援してくれるサポート」に対するニーズを質問したところ、あまりニーズは高くなかった。この要因としては、自分史の認知度が低く、十分に効果が理解されていないこと等が考えられる。

図表Ⅲ-1-4 「自分史の作成サポート」に対するニーズ



<具体事例>

エンディングノート・遺言等の作成支援については、各種の専門家や事業者等から様々なサポートが提供されている。しかし、こうした各種サポートが存在し、人々も日常生活時に準備することの必要性を認識しながら、なかなか実際に取り組むところまで至っていない場合が多いという現状を踏まえ、生前準備の「きっかけづくり」に着目したサポート事例を紹介することとする。

■遺言作成支援付き旅行

図表Ⅲ-1-5 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none">・通常のセミナー等では、参加者が実際に遺言を準備するところまでいかないという問題意識のもと、遺言を作成するための旅行（相談会）を開催している。同旅行には、各種専門家が同行し、講座や相談を行っている。特に遺言作成にあたって、先ず必要となる「心の整理」を重視しており、利用者もその点に満足している。なお同旅行には心理カウンセラーも同行している。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none">・対象については、特に富裕層に限定しているわけではない。心の整理を重視しているため、富裕層以外の層も対象としていきたいと考えている。・このサポートを利用することで、疎遠になっていた家族等とコミュニケーションをとることを決意したり、これからの方向性が見つかったりする場合もある。・人生を見つめ直し、充実させる効果があるため、早い段階での準備が有効であるという観点から、中間管理職等の世代を対象として、企業向けにもサポートを提供していきたいと考えている。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none">・弁護士等の専門家は相続等に関する相談を受けるが、法律には詳しいものの、心に関する悩みに対応することは難しい。しかし、実際には心に関する悩みの相談に対するニーズが大きいということに気づき、その他各種の専門家と連携し、こうしたサポートを開始することとした。


③生前契約等による支援

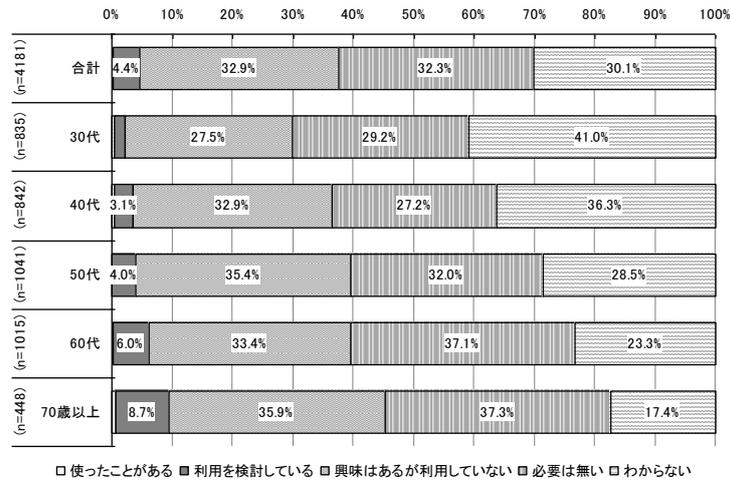
頼れる家族等がないことや死別後に家族間等で争いが起こることを懸念している高齢者等に対して、葬儀施行等の死別後に必要となるサポートについて、自分自身で生前時に契約が可能である。このように死別後に必要なサポート等を日常生活時に準備することは、時間的余裕をもって自分自身が納得できるものを選択できるといった効果もある。また、自分の死別後に遺族等のためのサポートを生前に契約できるようにするための取組も行われている。このように日常生活時から死別後に備えて様々なサポートを生前から契約しておくための取組があり、その有効性や効果も認められている。他方で事業者側においては、利用者との継続的な取引につながる、前受金や預かり金の管理方法の工夫の必要性について指摘されている。

<当該サポートに対するニーズ>

アンケート調査において、「自分自身の希望に応じた葬送を行うために、葬送の形態を事前に相談し、その形態を叶えてくれるサポート」に対するニーズを質問したところ、利用したいというニーズ（「使ったことがある」、「利用を検討している」、「興味はあるが利用していない」）は一定程度存在する。

一方で、「必要は無い」と考える層も、60歳以上では、約4割弱存在する。ただし年齢が若いほど、「必要は無い」と考える割合が少ない傾向にある。また、「興味はあるが利用していない」層に、利用しない理由を質問したところ、「利用方法や存在を知らない」といった回答が最も多かった。

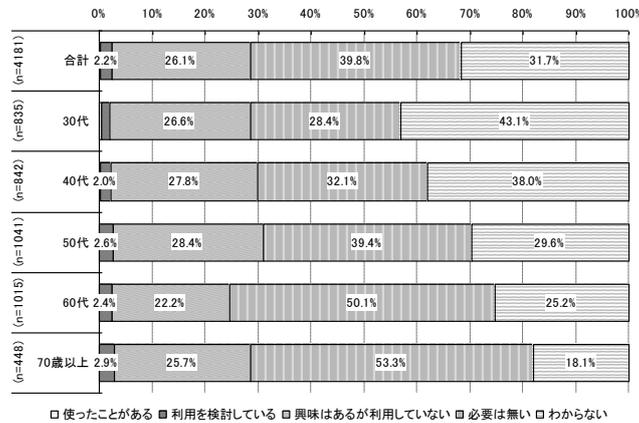
図表Ⅲ-1-6 「葬送の形態等の事前相談に応じるサポート」に対するニーズ



「死別後の遺族等の生活を守るために、遺産等を守り遺族等の生活等に併せて交付する信託サポート」に対するニーズを質問したところ、利用したいというニーズ（「使ったことがある」、「利用を検討している」、「興味はあるが利用していない」）が一定程度存在する。

一方で、「必要は無い」と考える年齢階層については60歳以上で約5割存在する。年齢が若い階層ほど「必要は無い」と考える割合が少なくなる傾向にある。また、「興味はあるが利用していない」層に利用しない理由を質問したところ、「利用方法や存在を知らない」といった回答が最も多かった。

図表Ⅲ-1-7 「遺族等の生活等に併せて交付する信託サポート」に対するニーズ



遺影写真については準備の状況をアンケート調査で質問したところ、46.8%の人が「準備すべきと感じるが準備していない」と回答しており、こうしたサポートに対して潜在的なニーズがあると考えられる。

<具体事例>

生前契約の具体的な事例として、死別後に必要となる埋葬等のサポートを提供する事業者等が生前契約に応じたり、死別後に必要となる遺影写真や不動産情報等のデータを預かるサポートがある。また、遺族等向けにサポートの生前契約に応じるとい

た取組もある。ここでは、葬祭業者が葬儀の生前契約、遺影写真や不動産情報等のデータを預かっているサポート事例、信託銀行が利用者の死別後に予め指定された家族等に信託金を交付するサポート事例を紹介することとする。

■葬儀の生前契約及び遺影写真・不動産情報等の保管

図表Ⅲ-1-8 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> 葬祭業者として、生前に遺影写真や不動産等の資産情報をインターネット利用で半永久的に預かる。その他、自分史や思い出の写真・映像も保存でき、かけがえのない人生の記録を残すことができる。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人での利用の他に、夫婦での利用、家族等を招待することもできる。そのため、他の利用者とのコミュニケーションが広がる。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none"> もともと葬祭業を行っており、その一環として開始した。
<p><預かりサービス（データベース）の機能></p> <ul style="list-style-type: none"> ○大切な人々にメッセージを遺す：親戚や友人の住所を登録する。葬儀に招待したい人を登録し、それぞれにメッセージを遺すことも可能である。メッセージは死別後にメールで届けられる。 ○資産を簡単・円滑に管理するための諸手続き連絡帳：預貯金、不動産等の資産情報を整理して保管する。資産のリスト、関連書類の保管場所を記すことで、家族等への負担軽減につながる。 ○招待機能：書き残したエンディングノートは、閲覧可能な人を予め指定できる。また家族等のみが閲覧できるサイトでは、思い出の写真や映像をいつでも参照することができる。 ○セキュリティシステム：安心して利用できるように、当該サイトは高度なセキュリティシステムを採用している。

■家族等のための信託

図表Ⅲ-1-9 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自分自身に万が一のことがあった場合、家族等のために死別直後に必要となる一定の資金を残すための信託サポートである。受取人は、契約時に予め指定しておく必要がある。 通常、故人の預金を引き出す際には、全ての相続人の確認等、様々な手続きが必要となるが、当サポートでは、受取人として指定された家族等は最短で即日資金を受け取ることができる。 また、本人が入院した場合でも、代理人に指定された受取人が本人に代わり資金を引き出すことが可能になる。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自分自身に万が一のことがあった場合、家族等について金銭的な心配がある人を対象としている。 こうした心配を多くの人が抱えているようであり、それに対するニーズは高い。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none"> 死別後、相続手続きが終わるまで故人の預金を引き出すことはできないが、葬儀費用や家族の当面の生活費等、すぐに必要となるお金がある。 こうした問題に対して、信託銀行としてできることを考え、サポートを開始した。

2. 高齢期のサポート

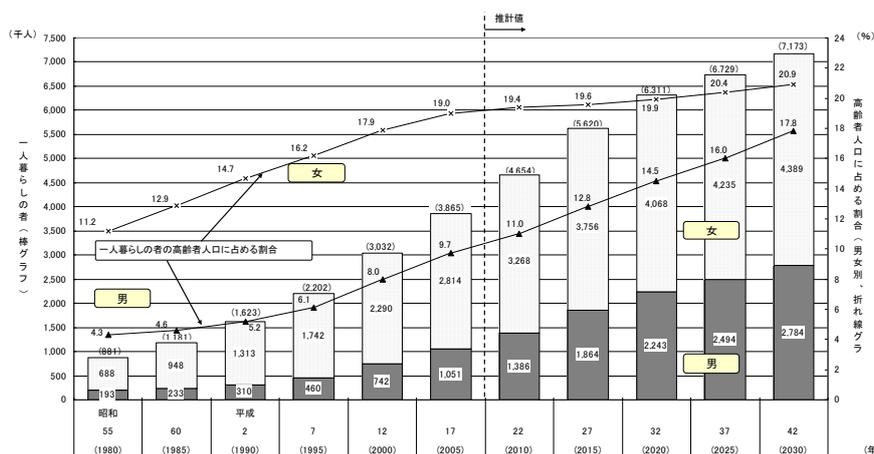
(1) 社会的背景

従来、高齢者の扶養や介護等については、家族で解決すべき問題として扱われる傾向が強かった。しかし、ライフスタイル等の変化から、必ずしも家族等からの支援を得られるという状況ではなくなってきている。例えば、一人暮らし高齢者は増加傾向にある。また、介護者自身も高齢である「老老介護」や介護者も認知症的な傾向が生じる「認認介護」の状態となっていたり、子供がいても遠方で暮らしており、十分な支援を受けられないことがある。

家族等以外の担い手として医療や介護制度があるが必ずしも十分ではなく、全てのニーズを満たせているというわけではない。例えば、身元保証人がいない場合には、医療や介護等を受けることが難しいこともある。

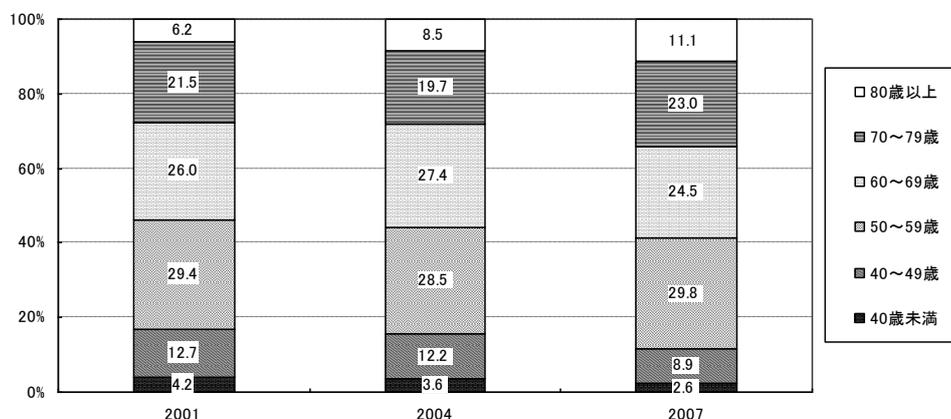
こうした状況を受けて、既存の医療や介護制度の枠組みを超えて、高齢者の日常生活をサポートする取組が行われつつある。

図表Ⅲ-2-1 一人暮らし高齢者の人数・割合の推移



出所) 内閣府「高齢社会白書」

図表Ⅲ-2-2 高齢者の介護者の年齢層の推移



出所) 厚生労働省「国民生活基礎調査」(平成19年)

(2) サポートの取組動向及び事例

以下では、高齢期のサポートを、①日常生活の支援、②身元保証・財産管理等の支援、③住宅の支援の3つに分類し、それぞれについて取組動向及び事例を紹介することとする。

①日常生活の支援

一人暮らし等で家族等からの支援を受けられない高齢者に対して、家事や買い物の代行等の身の回りの世話をしたり、訪問介護等の支援を行ったりするサポートが提供されている。

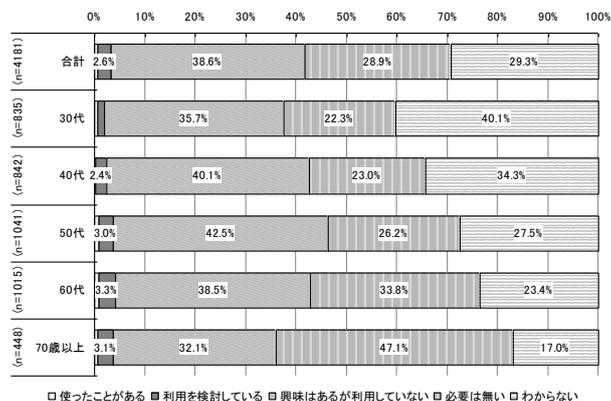
また、家族等がいる場合でも、同居する家族等自身も高齢であったり、遠方で暮らしているなどの理由で、家族等からの支援を受けることが難しいときには、こうしたサポートが利用されている。こうしたケースでは、サポートを直接受ける高齢者ではなく、家族等が契約者となることも多い。

<当該サポートに対するニーズ>

「高齢者の親を持つ人が抱える介護等の悩みや疑問に応えるために、あらゆる相談に応じるとともに、高齢者の余暇支援まで行うサポート」に対するニーズを質問したところ、利用したいというニーズ（「使ったことがある」「利用を検討している」「興味はあるが利用していない」）は一定程度存在する。特に50歳代のニーズが高く、約45%に何らかのニーズがある。

「興味はあるが利用していない」と回答した年齢階層に対して、その理由を質問したところ、「利用方法や存在を知らない」という理由が挙げられることが多かった。

図表Ⅲ-2-3 「親の介護に関するサポート」に対するニーズ



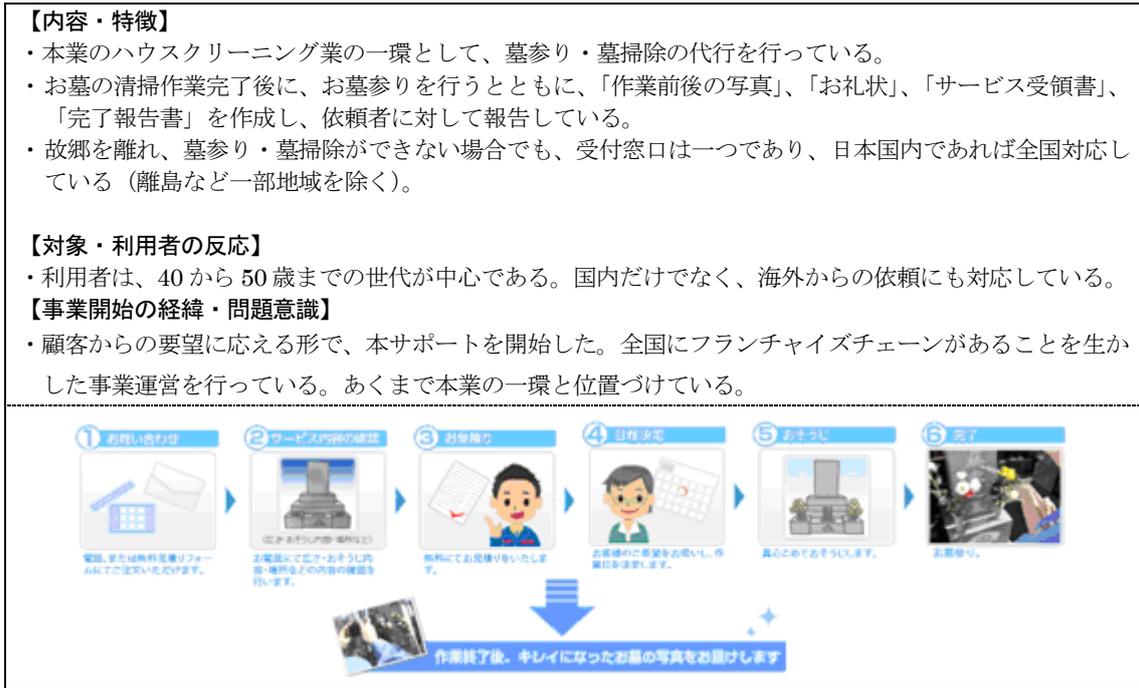
<具体事例>

日常生活の支援のうち、身の回りの世話に関するものについては、家の掃除や買い物等の代行が一般的であるが、こうした通常サポートの一環として、墓掃除等の代行を行うものもある。ここでは、ハウスクリーニング業の一環として、墓参り・墓掃除の代行を行っているサポート事例を紹介することとする。また、こうしたサポートは事業者によって提供されるのが一般的であるが、地方自治体とNPO法人が連携して取り組んでいる事例についても紹介することとする。

一方、訪問介護に関するものについては、介護保険適用のものと適用外のものがあり、実施主体も様々である。また、その対象も高齢者自身の場合やその家族の場合もある。ここでは、定期訪問による様子確認等を行っている事例、高齢者の親をもつ子供を対象に様々な相談に応じているサポート事例を紹介することとする。なお、どちらの事例についても介護保険適用外のサポートである。

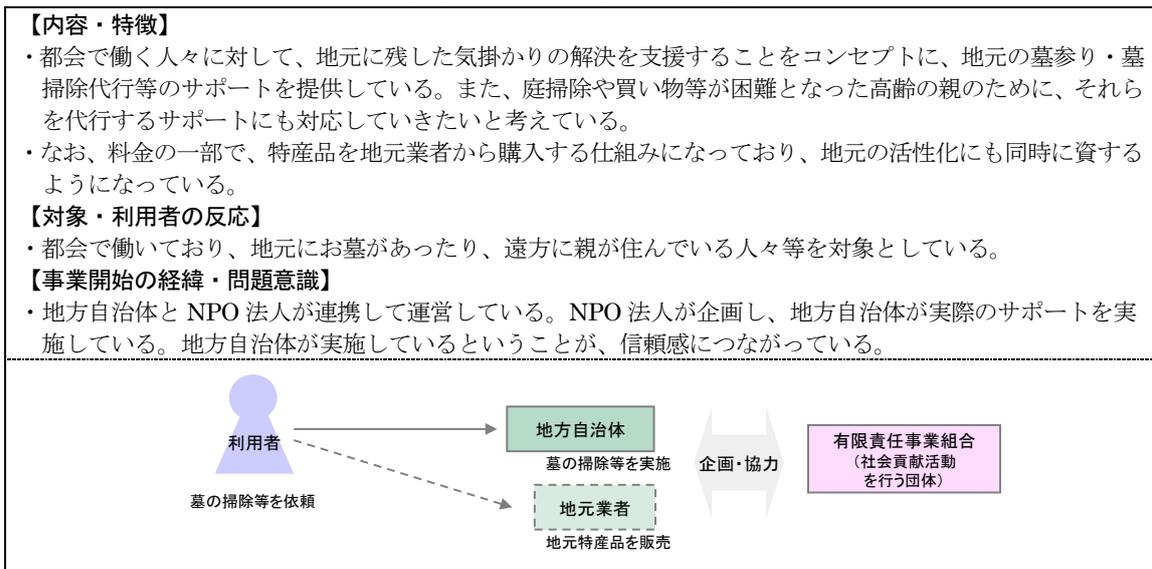
■墓参り・墓掃除代行

図表Ⅲ-2-4 サポートの概要



■墓参り・墓掃除代行

図表Ⅲ-2-5 サポートの概要



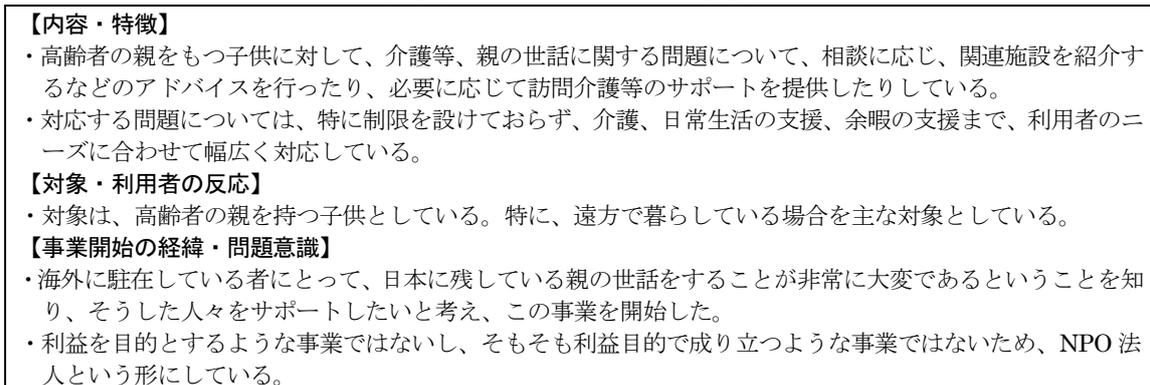
■在宅療養者向け定期訪問

図表Ⅲ-2-6 サポートの概要



■高齢者の親をもつ子供向け介護支援

図表Ⅲ-2-7 サポートの概要



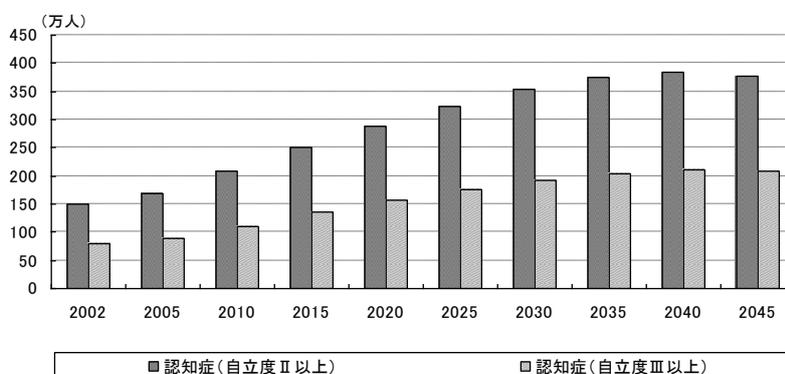
②身元保証・財産管理等の支援

頼れる身寄りがおらず認知症等により判断能力が低下した高齢者については、医療や介護等を受けることが困難なため、身元保証等を請け負うサポートが提供されている。具体的には、判断能力が低下した高齢者に代わって、その病院等の利用の手配や財産管理等を行う。財産を管理することになるので、その管理体制等の問題も指摘されており、透明性や信頼性を担保するために、財産を管理する組織を別に立ち上げる等の工夫がなされている。

<当該サポートに対するニーズ>

前述したとおり、高齢者の一人暮らしが増加し、さらに認知症等の高齢者が増えてきている状況で、こうしたサポートに対するニーズは、今後も高まっていくと考えられる。

図表Ⅲ-2-8 認知症高齢者数の推移



(出典) 厚生労働省老健局総務課推計

<具体事例>

身元保証や財産管理等の支援については、NPO 法人や各地域の社会福祉協議会で提供されている場合が多い。以下では、それぞれのサポート事例を紹介することとする。

■身元保証や財産管理等の支援

図表Ⅲ-2-9 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none">生活支援に関する契約を行い、親族等に代わって生活支援に関するサポートを実施している。行政の支援措置がない日常生活から最期の時を迎えるまでを支えるサポートを展開している。契約者の親族等の代わりとなり、行政、病院、介護・福祉施設等の間をつなぎ、遠く離れた親族等にも状況を報告することによって、本人と家族等の双方に対して安心を与えるサポートである。いずれも介護保険の適用外である。高齢者や障害者を対象としているため「シンプルに」、「わかりやすく」を基本としている。基本的なサポートの形態では、一定額を前受け金として預かる契約であり、預かり金の保管は弁護士法人が行っている。本人、弁護士、NPO 法人の三者が契約を結ぶ形態になっている。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none">認知症の高齢者や知的障害者等、判断能力が低下した人を対象としている。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none">元々は、墓石販売・葬儀の事前契約を行っていた。ある老夫婦の夫が亡くなったときに、その妻が老人ホームへの入居を希望していたが、身元保証人がないと入居できないとのことだった。知り合いの弁護士とも協議を行い、法人が身元保証人になる方法を調べたのがきっかけであり、発端は偶発的である。その後、身寄りのない高齢者が身元保証人を必要とするケースは非常に多いことが判明し、このサポートを開始した。
<p><具体的なサポート></p> <ul style="list-style-type: none">○生活支援：24 時間 365 日対応であり、何かあった場合は連絡を受け支援に訪れる。生活支援の内容は、「緊急」、「専門」、「一般」に分かれている。○葬送支援：地方自治体による葬祭扶助によって行う。7～8 割は会葬者がいない葬儀となる。死別後の各種手続きについても支援している。○任意後見制度：費用もかかるため、安易に任意後見の利用は勧めていない。○法定後見制度：グループホーム等を紹介することになる。○生活困窮・生活保護：生活保護・困窮者は、会員の 45%を占めている。特別に低価格の契約である。地方自治体による葬祭扶助があるが、葬送費用を補うために、会員や相続人の寄付によって成り立つ「福祉基金」が存在する。

■福祉サービス利用援助事業

図表Ⅲ-2-10 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p>	<p>・認知症等で、判断能力が十分でない人に、ホームヘルプサービスや配食サービスといった福祉サービスの利用、預貯金の出し入れ、公共料金の支払い、日常生活に必要な様々な契約の支援を行う。</p>
<p>【対象・利用者の反応】</p>	<p>・認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等で、判断能力が十分でない人を対象としている（認知症等の診断を受けている人に限っているわけではない）。ただし、当サービスを利用することについては、事業の理解や利用意思のある人を対象としている。</p> <p>・利用者数は、年々増加している。ただし、当サービスを必要な人が自分自身で申し込んでくることはあまりなく、異変に気づいた家族等や近隣からの紹介によってサポートを開始することが多い。</p>
<p>【事業開始の経緯・問題意識】</p>	<p>・福祉サービスに関する利用援助事業は、平成12年介護保険制度の導入、社会福祉の増進の社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律の施行により、福祉サービスが措置から利用へと移行する中で、利用者の利益の保護を図る仕組みの一環として規定された。</p> <p>・実施主体は都道府県又は指定都市の社会福祉協議会となっている。当社会福祉協議会は、モデル事業として先駆けて開始し、12年ほど経っている。</p>
<p>福祉サービスを安心して利用できるようなお手伝いします。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ●さまざまな福祉サービスの利用に関する情報の提供、相談 ●福祉サービスの利用における申込み、契約の代行、代理 ●入所・入院している施設や病院のサービスや利用に関する相談 ●福祉サービスに関する苦情解決制度の利用手続きの支援 ●成年後見制度に関する相談や利用支援 	
<p>毎日の暮らしに欠かせない、お金の出し入れをお手伝いします。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ●福祉サービスの利用料の支払い代行 ●病院への医療費の支払い手続き ●年金や福祉手当の受領に必要な手続き ●税金や社会保険料、電気、ガス、水道等の公共料金の支払い手続き ●日用品購入の代金支払い手続き ●預貯金の出し入れ、また預金の解約の手続き 	
<p>大切な通帳や証書などを安全な場所でお預かりします。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ●希望される通帳や印鑑、証書などの書類をお預かりします。 ※保管できるもの（書類等） <ul style="list-style-type: none"> 年金証書、預貯金通帳、証書（保険証書、不動産権利証書、契約書など） 実印、銀行印、その他実施主体が適当と認めた書類等（カードを含む） ※宝石、書画、骨董品、貴金属類などはお預かりできません。 	

③居住の支援

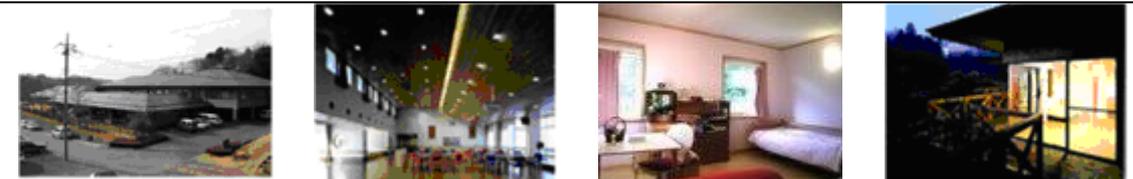
現在、居住の住宅で暮らすことが困難な高齢者に対して、できる限り自立的に生活しつつ、必要な時に医療や介護等のサポートを迅速に受けられるような高齢者向け住宅が提供されている。他方で、住み慣れた地域や居住地でより自立的に暮らしたいというニーズを満たすため、リバースモーゲージ等の仕組みが金融機関から提供されている。

<具体事例>

医療や介護等のサポートが受けられる高齢者向け住宅の事例としては様々な事例があるが、その1つとして、医師でもある宗教関係者が運営している事例を紹介することとする。

■宗教者が運営する高齢者向け住宅

図表Ⅲ-2-11 サポートの概要

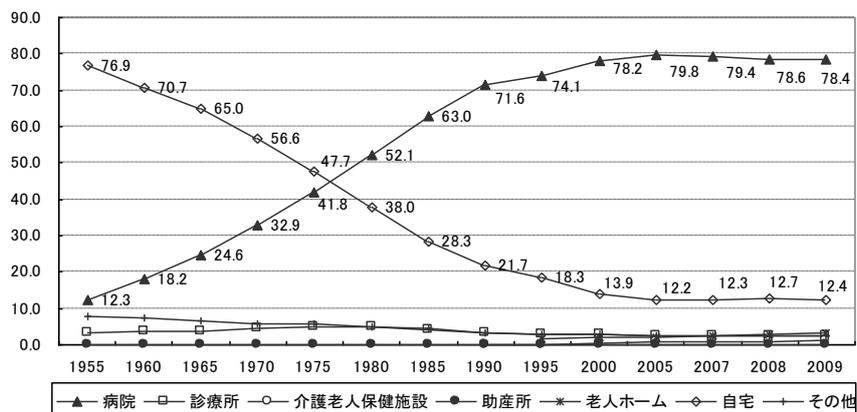
<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none">・認知症の高齢者向けに寺院内の医療機関が住宅施設（グループホーム）を提供している。最期のときまで、その人らしくいられることをコンセプトとしており、一人ひとりの入居者に対して個室を用意している。コンセプトや設計については、スウェーデンの取組を参考としている。・宗教者であり医師である住職と、医師であるその妻が中心となって施設を運営しており、この他にも、緩和ケアを行う診療所や介護老人保健施設等、ライフエンディングにかかる施設を一体的に展開している。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none">・認知症の高齢者を対象としている。施設入居時には、本人の延命治療等に関する意思を確認し、記録しているが、認知症の高齢者の場合には、施設に入る段階では手遅れである。認知症を早期に発見し、本人が自分で考えることができるうちに、そうした意思を確認し、記録しておく社会的仕組みが必要である。・そうした事前指示がなければ、治療の方針等について家族等の指示に従わざるをえない。家族等は、どんな状況であっても長生きしてもらいたいと考え、自分の場合と違って、苦痛緩和を優先することができない。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none">・もともと、医療機関で緩和ケアを始めた。開始当時、多くの医療機関では終末期患者に対して宗教的ケアが提供されないことに疑問を感じていた。・その後、仏教本来の教えに従い、また患者がその人らしくいられるよう、ライフエンドとその後をシームレスに（継ぎ目なく）サポートするため、事業の範囲を徐々に拡大している。


3. 終末期のサポート

(1) 社会的背景

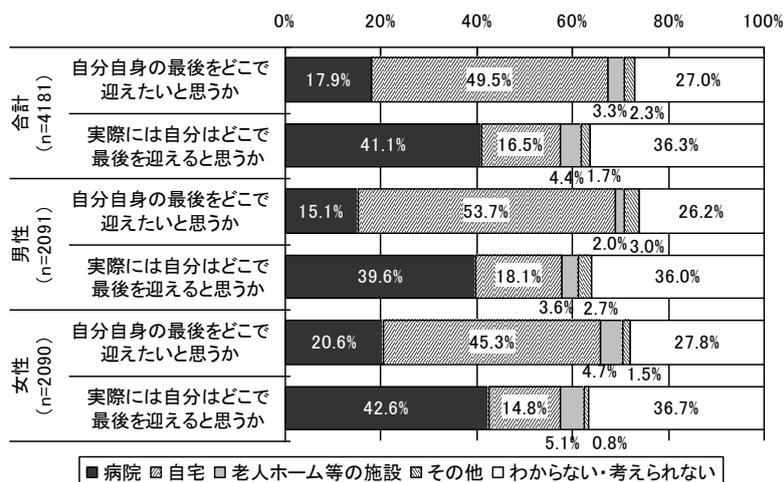
従来、終末期において心のケアについてはそれほど重視されていなかった。しかし徐々に、患者自身やその家族等の心のケアが重視されるようになり、そうしたサポートが提供されるようになってきている。例えば、住み慣れた家で家族等とともに最期を迎えたいなどといった患者の願いを叶えるための支援が行われていたり、患者やその家族等に対する精神的ケアが行われている。

図表Ⅲ-3-1 死亡の場所にみた死亡割合の推移



出所) 厚生労働省「人口動態統計」

図表Ⅲ-3-2 自分自身が最期を迎える場所に対する意識



(2) サポートの取組動向及び事例

以下では、①終末期医療・看取りの支援、②終末期患者等への精神的支援の2つに分類し、それぞれについて取組動向及び事例を紹介していく。

①終末期医療・看取りの支援

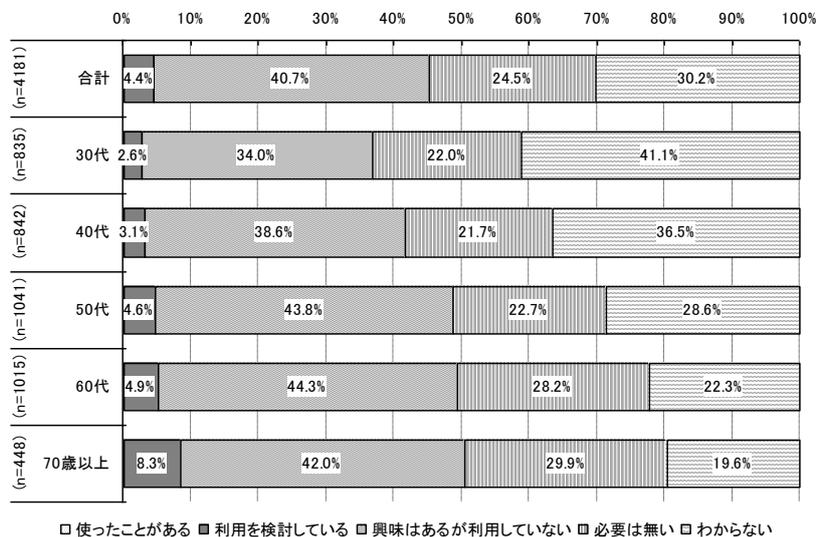
終末期医療に特化した病院等の施設だけでなく、ニーズの多様化を受けて、在宅等での看取りを支援するサービスも提供され始めている。また、終末期医療に特化した病院等の施設についても、より家庭にいるような感覚で過ごせることを目指しているところもある。

<終末期におけるサポートに対するニーズ>

「人生の最期を暖かい空間で過ごしてもらうために、必要なときに医療・看護・介護が利用できる賃貸集合住宅や居住一体的なサポート」に対するニーズを質問したところ、自分自身のために利用したいとするニーズ（「使ったことがある」「利用を検討している」「興味はあるが利用していない」）は一定程度存在する。また、そのニーズは年齢とともに高くなる傾向が見受けられる。

「興味はあるが利用していない」と回答した層に対して、その理由を質問したところ、「利用方法や存在を知らない」という理由が挙げられることが多かった。また、「必要はない」と考えている層が、60歳以上において、30%程度存在している。他方で、若い世代ほど「必要は無い」と考えている割合が少なく、30歳代では20%程度となっている。

図表Ⅲ-3-3 「終末期における医療等と居住の一体型サポート」に対するニーズ



<具体事例>

終末期医療や在宅等での看取りの支援の具体的な事例としては、利用者の病状やニーズ等に合わせて、施設に入居してサポートを受けるものや在宅でサポートを受けるもの等様々な形態がある。ここでは、施設に入居するものとして、医療、介護・看護と居住の一体型支援に関する事例を、在宅でサポートを受けるものとして、地域と連携した在宅等での看取り支援の事例及び終末期に特化したオーダーメイドの訪問介護支援の事例を紹介することとする。

■医療、介護・看護と居住の一体型支援

図表Ⅲ-3-4 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none">・人生の終末章を温かい空間で過ごしてほしいという思いから、日常生活に比べて制約の多い病院ではなく、家庭にいるような気持ちで過ごせて、必要なときに医療・介護・看護を利用できる一体型の集合住宅を終末期患者に対して提供している。・同施設では、終末期患者の人生や日々の記録を記すためのノートを用いた傾聴ボランティアも行われている。傾聴ボランティア以外にも、医師や看護師等が自主的に患者のための取組ができるような環境が整えられている。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none">・終末期患者を対象としている。・在宅医療を中心に行っており、在宅医療を受けていた患者が集合住宅に移ってくることもある。その場合にも、同じ医師や看護師が対応することができるので、シームレスに受け入れることが可能である。一方、在宅で看取することも多く、在宅での看取り率は90%程度である。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none">・当法人の理事長が高齢者医療に携わる中で、日々の疑問や悩みを何とか解決できないかと考えた末に、このような医療、介護・看護、居住を一体的に支援する仕組みにたどりついた。・医療機関、訪問看護・介護ステーションから、賃貸集合住宅にサービスを提供するという一方で、囲い込みであるとの批判を受けたこともあったが、これが究極のチーム医療であると考えている。
--

■地域と連携した在宅等での看取りの支援

図表Ⅲ-3-5 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none">・在宅医、訪問看護師、ヘルパー、ボランティア等の様々な職種のチームが、在宅等での看取りを支援する。スタッフは24時間体制でケアを行い、家族等が看取りに専念できるようにスタッフが食事を作ったり、家族等の世話もしている。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none">・利用当初は、家族が苦しむ姿を見たくないと思うが、無理な延命治療は行わず、医療の支援も受けながら自然な死へのプロセスに寄り添うことで受容していく。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none">・グループホームや緩和ケア病棟等、現在の制度では対応できない終末期患者等の受け皿を提供し、エンドオブライフケアの質を向上させるためにこの取組を始めた。・平成16年に、在宅医や訪問看護師、ヘルパー、ボランティア等の様々な職種のチームが協力できる条件が整った民家を借りることができたため、このサポートを開始した。このように使われなくなった民家を活用することで費用を抑えることができる。現在では、4箇所の施設を開設している。・平成16年6月に施設を開設した。使われていない民家を借りて患者を引き取り、そこに在宅医や訪問看護師、ヘルパー、ボランティア等様々な職種のチームが協力できると条件が整った民家を借りることができたことでサービスを提供することが可能になった。これまでに38名の看取りをしてきている。・看取りの経験のない家族が増えている。病院で管理されている死を、生活の中に取り戻す試みであり、その為に看取りを補完する仕組みでもある。
--

■終末期に特化した保険外のオーダーメイドの訪問看護

図表Ⅲ-3-6 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・終末期患者に対して、保険外のオーダーメイドの訪問看護を提供している。その患者の家族等ではできる限りのことを行いたいと思い、その1つの方法としてプロによる当サポートを利用している。精一杯のことを行えたと思えることで、遺族等のグリーフ（悲嘆）ケアにもつながっている。 ・患者の治療のためだけではなく、その家族等が後悔しないためにという観点からも看取りが求められている。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の約8割は余命3ヶ月程度の末期がん患者であり、その年齢層は様々である。残り2割は生まれつき神経に麻痺がある方、脳性麻痺や脳梗塞をおこして寝たきりになった方等の神経難病の方である。 ・現在は大都市だけでサポートを提供しているが、これは富裕層が多いからというわけではなく、看護師を集めやすく活動をしやすいという理由からである。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問看護に携わっていた際に、保険だけでは対応できないことがたくさんあることに気づき、特に保険外のサポートを必要としているのは終末期患者であると考え、この取組を開始した。
--

②終末期患者等への精神的支援

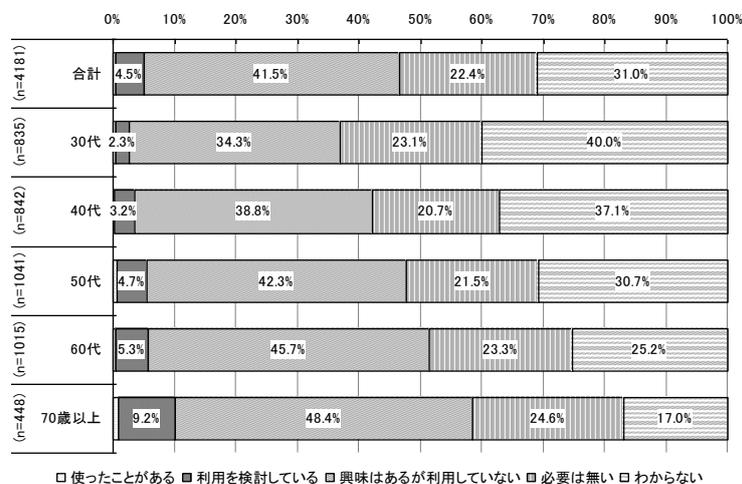
終末期患者等の心のケアとして、旅行に行きたい、結婚式やその披露宴に参加したいといった最期の願いに応えるサポートの取組や、宗教関係者等によるスピリチュアルケアを医療機関で受けられるサポートの取組等が行われている。しかしながら、こうした取組に対して、前者については、様態が急変してしまうリスクがあったり、後者については、医療機関等に宗教関係者が立ち入ることに対してタブー意識がある状況である。

<当該サポートに対するニーズ>

「終末期患者の最期の願いに応えるために医師や看護師が付き添い、その願いを叶えるサポート」に対するニーズを質問したところ、自分自身のために利用したいとするニーズ（「使ったことがある」、「利用を検討している」、「興味はあるが利用していない」）は一定程度存在する。また、ニーズは年齢とともに高くなる傾向が見受けられる。

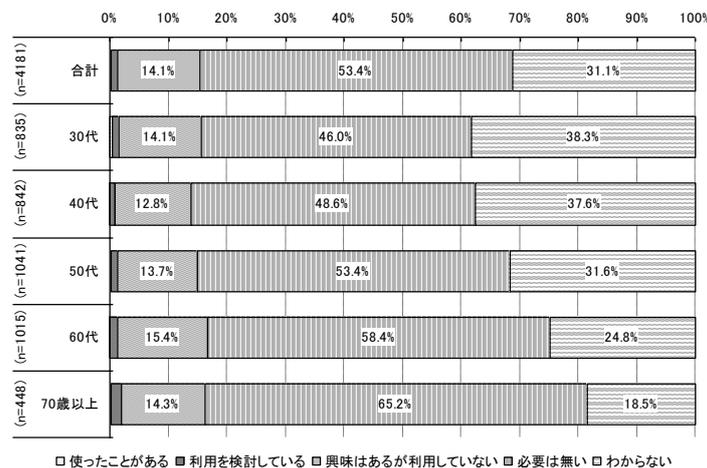
「興味はあるが利用していない」と回答した年齢階層に対して、その理由を質問したところ、「利用方法や存在を知らない」という理由が挙げられることが多かった。

図表Ⅲ-3-7 「病院において終末期患者の最期の願いに応えるサポート」に対するニーズ



「宗教関係者による宗教的なスピリチュアルケアを可能とするために、宗教関係者が常駐する医療機関・介護施設等のサポート」に対するニーズを質問したところ、自分自身のために利用したいとするニーズ（「使ったことがある」「利用を検討している」「興味はあるが利用していない」）は少なかった。

図表Ⅲ-3-8 「宗教関係者による宗教的なスピリチュアルケアのサポート」に対するニーズ



＜具体事例＞

終末期患者に対する精神的支援の具体的な事例としては、医療機関の付随的なサポートとして提供されるものと、他の事業者等により提供されるものがある。ここでは、医療機関によるサポートとして、終末期患者の最期の願いに応える事例、宗教関係者等によるスピリチュアルケアの事例の他に、事業者等によるサポートとして、結婚式やその披露宴への参加支援の事例を紹介することとする。

■終末期患者の最期の願いに応える医療機関

図表Ⅲ-3-9 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> 終末期患者の「いきつけの理美容店に行きたい」、「子供の結婚式に出たい」といった最後の願いに、医師や看護師等がボランティアで応えている。 また、地域のNPO法人等とも連携して送迎サービス等も提供しており、地域共同体の核として地域に根付いたサポートを提供している。最近では、弁護士による無料法律相談会を院内で行っている。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の患者だけでなく、地域外から問い合わせることもある。多くの高齢者が、信頼して任せられる病院を探していると思う。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none"> 患者の願いに応えたいという思いから、自然発生的に始まったものである。例えば、訪問看護についても、制度化される前から、看護師が訪問して床ずれ対策を行うなど、ボランティアで自発的、必然的に行ってきた。 このように昔から、患者に対してできるだけことはやるという習慣がある。もちろん、患者の願いに応えられないときには、断ることもあるし、家族等で対応してもらえる場合にはそのようになっている。

■医療機関での宗教関係者による宗教的なスピリチュアルケア

図表Ⅲ-3-10 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none">・がん緩和ケア専門の有床診療所であるが、宗教法人が設立主体であることもあり、通常の医療スタッフの他に、医療機関付き僧侶（「ビハーラ僧」）が常駐し、患者及びその家族等に対する宗教的なスピリチュアルケアを提供している。・様々な職種の専門家が患者に携わることにより、チームとして多方面から患者及びその家族等のケアにあたることができる。その中であってビハーラ僧も専門家の1人としてそれらのケアに携わっている。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none">・「死生観」は「死」と「生」が切り離されてしまっているが、仏教用語は「生死（しょうじ）」で1つの言葉である。仏教の死生観は、私たちのいのちを「生・老・病・死」としてとらえ、死をも内包したプロセスで考える。・現在、葬儀の際にはじめて僧侶がくるという感覚でとらえられているが、僧侶は生前の領域から死別後に至るまでずっと活動している。今は、その部分が切り離されてしまっている。・これは教育現場でも同様で、「生きる力」を育むための教育は行われているが十分とはいえず、医学、看護学の分野においても重要な課題である。医師や看護師にとっては病気は治すものであって、死は敗北の世界と捉える傾向がある。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none">・仏教がもともと課題としてきた、生・老・病・死の苦しみや悲しみを抱えた人々を全人的に支援するケアとして、仏教と、医療、福祉分野との連携による「ビハーラ活動」を実践するために、隣接する特別養護老人ホームと一緒に設立された。緩和ケアと終末期医療に携わっている。・患者やその患者の家族等で支援を求めている人々を孤独のなかに置き去りにしないように、その心の不安に共感し、少しでもその苦悩を和らげることを目指している。・願われないのちを共に生き、仏の慈悲に照らされている「ぬくもり」と「おかげさま」の心を大切にしながら、安らぎの医療を実践している。

■結婚式等への参加支援

図表Ⅲ-3-11 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none">・療養中等の祖父母や両親等が結婚式やその披露宴への参列を可能にするために、在宅看護サポート提供事業者と提携し、結婚式等に看護師が付き添うサポートを提供している。・契約形態としては、その利用者と在宅看護サポート提供事業者との間で直接契約を結ぶようになっている。当社が間に入らないのは、病状等の個人情報が必要以上に持たないようにするためである。・当該事業者を利用しなくても、新郎新婦や参列者が別途付き添いを手配したり、身内でケアすることも認められている。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none">・単独での外出が困難な患者を対象としている。結婚式等の利用者に対して、こうしたサポートがあることを事後的に紹介している。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none">・事情により結婚式等に参列することが難しい人に対して、結婚式等を挙げる人の「一目見せたい」という思いと、出席する側の「一目見たい」という両方の思いを、他の人と同じようにとげさせてあげたいと考えて、この取組を開始した。・もともと「情」でおこなっているサポートである。そうした利用者の思いに対して、丁寧に対応していきたいと考えている。
--

4. 死別後のサポート

(1) 社会的背景

遺族等は近親者等との死別による悲嘆の中で煩雑な多くの手続きを行わなければならない。また、遺族等は近親者等の死別による悲嘆からなかなか立ち直れなかったり、周囲の無理解等から「うつ」等の疾病になる場合がある。こうした状況を受けて、遺族等の負担を軽減するためのサポートや遺族等の精神的なケアを行うサポートが提供され始めている。

(2) サポートの取組動向及び事例

以下では、死別後のサポートを、①死別後の手続きや儀式等の支援、②遺族等への精神的支援の2つに分類し、それぞれについて取組動向及び事例を紹介していく。

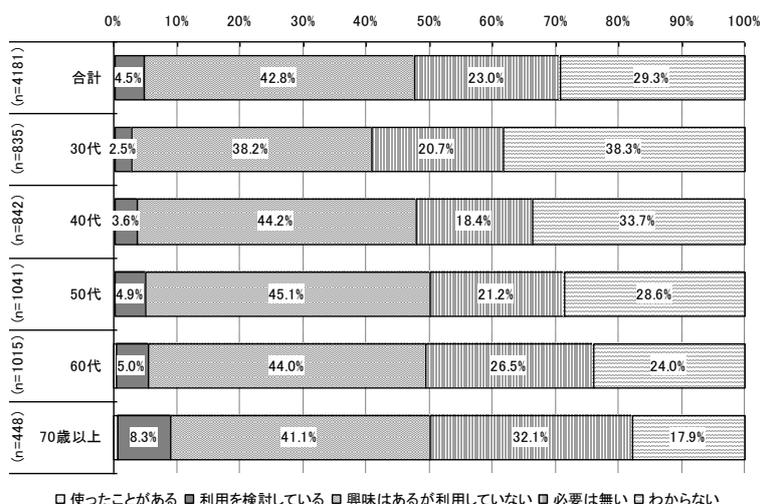
①死別後の手続きや儀式等の支援

近親者等との死別に伴い遺族等は悲嘆の中で煩雑な多くの手続きを行う必要があることから、そうした手続きの負担を軽減するための支援が提供されている。事業者やNPO法人等によるサポートだけでなく、地方自治体では死別後の行政手続きをワンストップで対応するといった取組もある。また、死別後の儀式等について、宗教に対する考え方やニーズの多様化を受けて、選択肢を増やすためのサポートが提供されている。

<死別後のサポートに対するニーズ>

「死別時に必要となる煩雑な各種手続きを簡素化するために、行政手続きを初めとした各種手続きをワンストップで支援するサポート」に対するニーズを質問したところ、以下のような結果となった。利用したいとするニーズ（「使ったことがある」「利用を検討している」「興味はあるが利用していない」）は一定程度存在する。

図表Ⅲ-4-1 死別後の手続きに関するワンストップ支援に対するニーズ



<具体事例>

死別後の手続きや儀式等の支援の具体的な事例については、死別後の手続き等の負担を軽減するサポート事例がある。死別後の各種手続きのワンストップや遺品整理代行の支援の事例、儀式等の選択肢を増やすものとして、新たな形態の葬送の支援のサポート事例を紹介することとする。

■死別後の各種手続きのワンストップ支援

図表Ⅲ-4-2 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「官公庁関係の諸手続き」、「会社関係の諸手続き」、「社会保険・国民健康保険の諸手続き」等、死別後に必要とする60を超える各種手続きについて、様々な専門家がワンストップで支援している。この取組は公共料金や官公庁関係等に関する手続きを網羅的に支援する全国的に珍しい試みである。 トラブルを収めることに手間と時間がかかることから、調停等を入れずして、円満解決に至るための能力（ファシリテーション能力、カウンセリング能力）が必要である。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺産相続に関し、遺族等間によるトラブルは多くなっている。いざ死別後の遺産配分の段階になると、兄弟姉妹間での確執・トラブルが発生することになる。事前準備が必要であることは以前から指摘されているが、死別後のことはなかなか考えられない、考えたくないのが実際である。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none"> 親が亡くなられた友人との会話がきっかけで開始した。その友人によれば、親との死別後の様々な手続きは大変煩雑であるので、それを一括して担ってくれるところがあれば助かるのだがとのことだった。 このような社会のひずみを解決するためには、各専門家を束ねた集団を作り、その集団が個人に代わり、ワンストップで手続きを支援すればよいと考えた。 元々、社会保険労務士と行政書士の知人がいた。既にニーズが顕在化しており、その解決策がありリスクがないことから社会貢献が可能な取組と考えて平成21年に立ち上げた。 		
<p><対応している主な手続き></p>		
「官公庁関係」	「社会保険・国民健康保険」	「公共料金等の諸手続」
<ul style="list-style-type: none"> ・世帯主変更届 ・婚姻関係終了届 ・復氏届・分籍届 ・運転免許証の返却 ・障害者手帳の返却 ・その他12種 	<ul style="list-style-type: none"> ・葬祭費(国保5万円) ・埋葬費(社保実費5万以内) ・遺族基礎年金 ・未支給年金の受取 ・国民年金異動届 ・その他8種 	<ul style="list-style-type: none"> ・電気・ガス等の変更 ・携帯電話解約 ・クレジットカード手続き ・インターネット契約解除 ・キャッシュカードの解約 ・その他13種
「会社関係の諸手続」	「労災保険関連」	「各種書類持参(本人申請)」
<ul style="list-style-type: none"> ・死亡退職届 ・身分証明書返却 ・退職金手続き ・その他4種 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺族補償年金支給請求 ・遺族補償一時金支給請求 ・未支給保険給付支給請求 ・その他2種 	<ul style="list-style-type: none"> ・児童扶養手当の申請 ・準確定申告 ・高額医療費請求 ・その他3種

■遺品整理代行の支援

図表Ⅲ-4-3 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none">・遺品整理を代行するサポートを提供している。遺品には、故人の生き様の全てが遺されており、遺族等への様々なメッセージが託されていると考え、形見の仕分け等については遺族に確認しながら行っている。・遺品整理の代行以外にも、ワンストップ相談窓口やエンディングノートの配布等、様々なサポートを提供している。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none">・特に単身世帯者の近親者等との死別にあたって、「遺品（家財）の量が多く、自分達ではどうすることもできない」、「形見分けの遺品を自宅まで運んで欲しい」、「家賃が発生してしまうので、早急に部屋を明け渡しで欲しい」、「故人が大切にしていた品を手厚く供養して欲しい」、「遠方から来ているため、長く滞在できない」等といった悩みやニーズ等を抱えている人を対象としている。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none">・もともと引越業やリサイクル業を行っていたが、遺品をまえに途方に暮れていた遺族等からの要望で、遺品の整理を代行したのが始まりである。その後、そうしたニーズは多いと気づき、それであれば遺族等の支援を専門とする事業体をつくり、どのような依頼でも全て受けることができるようにしようと思い、2002年に日本で初めての遺品整理代行専門の会社を設立した。・遺品整理を代行することを提案した際に、非常に感謝されたことから、ワンストップで顧客のニーズを受けることの喜びと必要性を感じた。そのため、遺品の整理だけでなく形見分けの配送や、故人宅の売却や解体などあらゆる要望を一手に引き受けられる、ワンストップでのサポートを展開している。・今後、独居世帯の増加に伴い孤立生活者が増え、自分の遺品を片付けてもらえる身内がいない人々が増加するため、孤立死に対する危機意識を持ってもらえるようにDVDの作成を行い、孤立しない為のセミナーや講演活動を年間に60件以上行っている。
<p><遺品整理代行に付随して提供しているサポート></p> <ul style="list-style-type: none">○ワンストップ相談窓口：悩みごとに応じて、各種専門家を取り次ぐ無料サービスを提供している。○エンディングノートの配布：「おひとりさまでもだいじょうぶノート」を作成し、無料で配布している。○新たな葬送：海洋葬等の新たな形の葬送の実施を支援している。○納骨堂案内：お墓に不安がある人を対象に納骨堂や永代供養墓を紹介している。

■葬送の新たな選択肢の1つとして手元供養実施の支援

図表Ⅲ-4-4 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none">・いわゆる「手元供養」を日本の新しい葬送・供養の1つの選択肢として普及させることを目的としており、そのためのサポートを提供している。・手元供養の際に残ったお骨は、従来のお墓への納骨のほかに、本山供養、永代供養墓、樹木葬等、自然発生的にできた新しい葬送・供養の形と組み合わせることで、自分自身に適した方法を選べるようにしている。・自分らしい葬送を考える企画展を企画運営しており、手元供養だけでなく、葬送に関する無料相談、専門家によるフォーラムを実施し、広くライフエンディング・ステージに関する情報提供を行っている。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none">・手元供養に対するニーズは徐々に高まっている。そもそも、手元供養が十分に認知されていないため、潜在的なニーズはもっと多いのではないかと考えている。・故人を身近に感じつつけられる、兄弟・姉妹等で分けることができるといった点に魅力を感じている利用者もいる。・利用のパターンとして多いのは、手元供養とお墓への納骨の両方を行う場合である。手元供養、納骨、散骨の3つを全て行うという場合もある。親族の反対に押し切られて、結局お墓に納骨するという場合も多い。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none">・昔からお骨を自宅に保管することは、伝統的に行われてこなかった。一般的には、墓地に埋骨する慣習がある。法律で禁止されていることではない。・自分自身は散骨にしてもらおうと考えていた。しかし、これでは遺族には何の形跡もなくなってしまうので、メモリアル的なものが残る方がよいと考え、お骨を手元供養できるように加工するサポートを開始することにした。手元供養できるようにすれば、墓も要らないし、故人を身近に感じ続けることができよい。


②遺族等への精神的支援

遺族等は近親者等との死別による悲嘆から日常生活を営むことができず「うつ」等の疾病になる場合がある。さらに、遺族等の周囲の方々の無理解等から深く傷つくことがある。このような状況から、医療機関で遺族外来（悲嘆ケア外来、グリーフケア外来）が開設されていたり、遺族等の会等により同じような状況にある遺族等が互いに支えあう場が提供されている。

<具体事例>

遺族等に対する精神的な支援の具体的な事例については、医師等の専門家によって提供されているものの他に、他のライフエンディング・ステージに関係する事業者から追加的に提供されているものがある。ここでは、医療機関で実施されている遺族外来の事例、葬祭業者が運営している遺族等の会のサポート事例を紹介することとする。

■遺族外来（悲嘆ケア外来、グリーフケア外来）

図表Ⅲ-4-5 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近親者等の死別で大きな悲嘆を抱えている遺族等に対して、適切な精神医学的治療および心理カウンセリングを遺族外来（悲嘆ケア外来、グリーフケア外来）を開設して専門に行っている。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族等の介護、治療決定、心理的・経済的な負荷等による様々なストレスを抱えた「第2の患者」と呼ばれる患者の家族等を対象としている。こうした家族等は、抑うつについて患者自身よりも高い場合が多いと言われている。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近親者等の死別で悲嘆を抱えている遺族等に対して、知識不足や無考慮等により、以下に例示するような有害な援助をしてしまうことがある。そこで、そうした遺族等に対して、遺族外来を開設しサポートしている ・また、遺族等の周囲の方々が「有害な援助」で悲嘆を深くしたり、長引かせてしまうことがないように普及啓発活動を行っている。 	
<p><有害な援助の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・アドバイスをする「新しい趣味でも始めたら？」 ・回復を鼓舞する ・陽気に振舞う ・不遜な態度をとる ・悲嘆等を過小評価する「あなたより苦しんでいる人はいる」 ・理解しているような態度をとる「私はあなたが分かる」 	<p><有用な援助の例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・同じ境遇の人と接する（集団精神療法） ・感情を吐き出す機会を持つ ・誠実な関心を示す ・そばにいる

■遺族等の会

図表Ⅲ-4-6 サポートの概要

<p>【内容・特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近親者等との死別による悲嘆から日常生活を営むことに支障がある遺族等に対して、遺族等の会により同じような状況にある遺族等が集い支えあう場を提供することで、グリーフケアのサポートを行っている。遺族の会には大学の研究者等の専門家が立ち会うことで、専門的なアドバイスが得られるようにしている。 ・グリーフケアについては2段階で行っている。第1段階は「グリーフ・サポート」であり、専門家が中心となって悲嘆からの回復を目指している。第2段階は「ライフ・サポート」であり、コンサートや料理教室等の社会的活動を行うことによって、日常生活を営むことができるようになることを目指している。 <p>【対象・利用者の反応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社が施行した葬儀の利用者に対して、遺族等の会への参加案内を送付している。さらに、配偶者と死別された方など、特に悲嘆が大きいと思われる方に対しては、電話でも当会への紹介を行っている。 ・年間利用者数については開始当初からそれほど大きな変化はないが、最近では男性の利用者が増えている。地域との付き合いがあまりない方が多いと考えられる男性については地域からの支援を受けづらい環境にあるので、以前から男性の参加を促す努力は続けていた。 <p>【事業開始の経緯・問題意識】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社員からの業務報告や社内提案制度によって、以前から、グリーフケアの必要性はテーマとして上がっていた。また、経営側でも今後グリーフケアに力を入れていくという方針があった。このように、現場と経営側の方針が一致し、実際にグリーフケアに取り組んでいくこととなった。遺族等の会を立ち上げる際には、傾聴等で遺族に接していたお客様相談室の年配の女性担当者が中心的な役割を果たした。 		
<p><グリーフ・サポート></p> <p>○専門家によるグリーフ講座</p>	<p>○遺族等同士の分かち合い</p>	<p><ライフ・サポート></p> <p>○遺族等同士の活動（コンサート）</p>
		

5. その他のサポート

(1) 社会的背景

我が国の社会構造や生活環境等に関する様々な環境変化を背景に、長寿化とともに介護への対応が増加し、価値観の多様化により葬送儀礼の内容も変化が生じる中、どのように事前準備を行ったらいいか判断に迷うことが少なくない。このような状況から、地域でライフエンディング・ステージをどのように過ごしたら良いかについて指導・助言できる者が求められている。

(2) サポートの取組動向及び事例

以下では、まだ小規模ではあるが、具体化に向けた取組について紹介することとする。

<具体事例>

人生経験が豊富なシニア層に対して、高齢者が直面する医療、介護、相続といった課題について学習してもらい、それらの者が中心となり地域におけるライフエンディング・ステージに関する指導役を期待するもの。

■ワンストップでのサポートに対応する人材の育成

図表Ⅲ-5-1 サポートの概要

【内容・特徴】

<ライフエンディングのマネジメントに関する認定講座>

- ・ライフエンディングのマネジメントに関する認定講座を開設し、「医療」、「介護」、「相続」、「成年後見」、「財産管理」、「供養」等の高齢者が直面する課題について学習し、長寿化に伴う生活の変化への事前準備等を総合的にマネジメントできる人材を養成している。平成23年に試験的に開始しており、受講者に参加してもらい、テキストや講義内容について意見をもらっている。
- ・ライフエンディングのマネジメントに関する認定講座は、3日間の講義を想定しているが、学習する分野が非常に広範囲に及ぶため、基礎的な部分のみにならざるをえない。この講座で知識を身につけることは、高齢者の相談に対応する能力や葬祭業者等の関係主体をコーディネートするための入り口と位置付けている。そうした中でもすぐに学習したことを実践できるよう、「エンディングノートの書き方を高齢者に教えるセミナー」の開催法を講座に組み込んでいる。

<シニアライフマネジャーのための研究会>

- ・3日間の講義だけでは、具体的に高齢者をサポートしたり、マネジメント役を担うことを仕事に組み込むことは難しいと考えている。そこで、マネジャーとしての実践力を育成していくために、当研究会でさらに発展的な学習ができるようにしている。
- ・ここでは、3ヶ月に1回、半日かけて事例研究を中心に講義を行い、1年を1つの単位として考えている。また、講座や研究会で学ぶだけでは限界があるので、次のステップとして実際に仕事を受けていく仕掛けを協会が用意する必要があると考えている。

【今後の展開】

- ・シニアライフマネジャーのための研究会の受講者の中でも、特に意欲的な人材と連携しながら、その人材を中核として、地域でのトータルケアを実現するフォーラム的な組織の構築を考えている。総合的にサポートするために、地域単位で異業種の事業者や専門家が加わる業際的なネットワークの確立が望まれる。
- ・今後、個々の主体がサポートしていくというより、各主体が連携して、ワンストップでサポートする仕組みを作っていかなければならないと考えている。関係主体はそれぞれそうした意識を持っているが、業際の垣根を乗り越えることは難しく実際の連携は小規模なものに留まっているのが現状である。

IV. ライフエンディング・ステージの創出と基盤整備に向けて

1. ライフエンディング・ステージの概況と意識改革に向けた視点

(1) ライフエンディング・ステージの概況

アンケート調査結果によれば、ライフエンディング・ステージに対する意識や理解度、サポートのニーズは、年齢階層や経済力（所得・貯蓄）に加え、身近な家族（配偶者、父母、子供、兄弟・姉妹、孫）との死別経験の有無等によっても大きく異なることがわかった。特に注目すべき結果として以下が挙げられる。

- ・「死ぬのがとても怖い」と感じるのは、年齢階層が低いほどその傾向は強く、身近な家族（同上）との死別経験がない方がその傾向が強い。
- ・年齢階層が低いほど、配偶者の死に対して「自分自身が精神的に立ち直れるか不安」、「自分自身が経済的に不安」等を心配する傾向が顕著である。若年世代のライフエンドへの準備の必要性が示唆される。
- ・最期を迎えたい場所は「自宅」が最も多いのに対して、実際に迎えるであろう場所は「病院」が最も多くなり逆転する。
- ・仮に両親と死別した場合等に家族以外で頼るであろう人は「葬祭業者、葬祭関連サービス業者」が最も多いが、この傾向は30歳代や40歳代で顕著であり、年齢階層が高まるにつれて、「その他の人」を頼る割合が高まる。死についての理解度や準備状況、年齢階層等によって、頼りたい人も変化している。
- ・年齢階層が高く、特に身近な家族（同上）との死別経験がある場合、必要となる生前準備として何をすべきか理解している。死別経験がない場合は理解もできず、具体的な行動も不可能な状態である。
- ・死別経験によって遺族等の立場として必要と感じた生前準備が、「財産整理」、「お墓の準備」、「納骨や埋葬の方法決定」の順に高いと言える。
- ・相続経験者のうち、遺言はなかったとする割合が8割弱である。公正証書遺言は4.0%、自筆証書遺言が5.1%である。
- ・遺言の作成意向は全体の3割強であり、年齢階層が高いほどその傾向は強まる。年齢階層ごとの貯蓄額で作成意向を比較すると、貯蓄額が高いほどその作成実績や作成意向ともに高くなっている。

これらの結果を踏まえ、今後、利用者側におけるライフエンドとその後に備えた「準備」への意識改革に向けた視点や、同ステージにおける今後の基盤整備の在り方を検討していく必要がある。

(2) ライフエンドとその後に備えた「準備」への意識改革に向けた3つの視点

①多様な価値観等の尊重に関する視点

ライフエンディング・ステージにおける生き方や考え方等は、年齢に応じ、それぞれの価値観や人生観、取組の時期や状況等において異なっている。国民一人ひとりの年齢等に応じたその価値観等には多様性が認められ、その意識や行動が変化していることから、本人を取り巻く関係者間で世代間を含めたその多様な価値観等を互いに認め合い、尊重することが必要と考えられる。

他方、その価値観等には多様性が認められる。死や死別が誰にも例外なく訪れる自然の摂理であるように、死に対する不安や恐怖又は死別の予期や死別に伴う悲嘆については、自然に引き起こされる反応であり人間の正常な過程であることを正しく理解することが必要である。この反応を過剰に抑制すると、無防備な状態に陥ったり、無気力や放心状態が続く上に、場合によっては自己崩壊に向かう危険性があることから、感情を十分に表出し受容することができる質の高い時間や場が大切である。例えば、死別に伴う悲嘆の場合がある。この場合、故人が生きた証（あかし）を確認し、最終的に故人との死別を受容することが必要となる。これに対して、人には合理性という物差しでは計れない深い叡智が潜在しているのではないか。

国民一人ひとりがQOLの維持や改善を効果的に図っていくためには、年齢等に応じたきめ細やかな対応が必要であり、不断の努力による自己価値の最大化が行われていく中で、そこに新たな価値という創造的な可能性の視点が拡がっているのではないか。

②心豊かな社会の追求に関する視点

我が国の7割弱の国民は日頃の生活の中で悩みや不安を感じ、約6割は今後の生活について「物の豊かさ」から「心の豊かさやゆとり」のある生活を求めている。また、幸福度指標を策定している内閣府の「幸福度に関する研究会」では、先進国では経済的な豊かさを表すGDPの上昇が心の豊かさを表す幸福感に結びついていないとする「幸福のパラドックス」が示され、このパラドックスは高度成長後の我が国でも例外ではないと同研究会の報告書で指摘している。

物質的な豊かさや慌ただしさの中にある我が国の現状では、近親者等の場合を含めて「死別」が抽象化され、その現実や意味を認識できず、理解できない状況にあると思われる。その結果として、経験や感覚を通じた死の厳粛さやいのちの尊さといった感性が乏しくなり、死者に対する想像的な理解力や思考力と同時に、それに連動する関係他者との共感力、悲嘆に対する耐性力等の弱体化が指摘されよう。死者に対する心遣い、想像的な理解力や思考力、共感力があり、利他的な精神や行動があふれている社会は心豊かな社会といえるのではないか。

死や死別の意味、その概念を理解するには知識だけでは限界がある。経験によって得られる価値、いわゆる「経験価値」の取得により、その正しい理解が得られるのではないか。「いのち」に関する考え方を含め、年齢に応じたライフエンドに関する知識や理解が必要であり、生と死についての継続的な教育と学習が求められる。

人生の最後に訪れる大きな別れである死別は、誰にも例外なく訪れる自然の摂理であり、その人らしいライフエンドやその後に備えることは、それまでの生き方や人生観を見つめ直し、生きる力ともなり得る。過去と現在がシームレスに（継ぎ目なく）続く人生に向き合うことでもあり、これは不安や恐怖を減らすことにつながっていく。例えば、黒澤明監督の映画「生きる」では、主人公がその人生の最後に「生きる意味」という人生価値を知り、今までとは違った価値観や人生観が構築された。残された時間価値以上のものが表出することで、人生や生活の原風景が見えてくるのではないか。このような心に刻まれる原風景の豊富さが人生の幅や深さを規定していくのかもしれない。

③社会構造等の変化に伴う新たなサポート構築に関する視点

高度経済成長に伴う都市化や地方の過疎化、さらには家族関係の変化に伴い核家族化等の進展によって家族構成が縮小している。また、単身世帯の3分の2が、誰にも看取られることなく亡くなった後に発見される死（「孤立死」）が身近に感じている現状の中で、主に生前の孤立した生活環境に問題の本質が潜在化していると思われる孤立死の増加を背景に、「無縁社会」という言葉が注目されている。伝統的な地域共同体、地縁や社縁（職縁）等における人間関係が希薄化し、地域を含めた周囲からの支援や支え合いが少ない無援状態にあるかのような社会の出現を背景に、様々な現象が顕在化し急激で新しい変化が起こっている。

このような急激で新しい変化は、例えば、死亡場所においても顕著に現れている。昭和30年代前半までは8割の方が自宅で死亡していたが、医療施設の整備等によって、昭和50年代には医療機関で死亡する方の割合が自宅でのそれを上回るようになった。現在は8割の方が医療機関であることから、半世紀の間に自宅と医療機関との割合が逆転することで非日常が常態化し、医療機関での死亡が一般化している状況にある。

伝統的な地域共同体が弱体化し、かつて地域ごとにあった価値観や人生観あるいは他界観等に対する考え方が希薄化し、過度の合理主義に限界や陰りが生じているとの指摘がある。曖昧に映るものの中に真実があり、私たちの人生や生活を潤しているものがあるのではないか。現在の我が国の社会や経済は合理主義を過度に視野に入れたことから、真に大切なことは見えにくいのかもかもしれない。このような変化の中では、先人達からの知恵の結晶である習俗や儀礼等といった慣習的な行為や世俗的な行為の価値を再度見つめ直すことが求められる一方で、既存の社会構造を前提としない価値創造的な新しい発想も求められている。

我が国の社会構造や生活環境等に関する急速な変化によって、既存のサポートでは担いきれない新たな課題が表出化している。これを正面から捉え、多様な価値観等を尊重し、心豊かな社会を実現するための新たなサポートを構築していく視点が求められているといえよう。これからの社会では、新しい形で紡ぎあう絆の構築が極めて重要であり、例えば、個人と個人とを新たな絆とする「緩やかな共同体」に移行する可能性が指摘されている。

2. ライフエンディング・ステージにおける今後の発展に向けて

(1) サポートに携わる担い手間の連携の促進

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東北地方太平洋沖地震による東日本大震災では、自然の威力と恐怖だけでなく、絆の大切さや重要性を再確認させられた。同時に、これまでの災害に対する考え方を大きく変える契機となった。そして、災害時の被害を完全に封じ込める「防災」という考え方から、その被害を最小化する「減災」に発想の転換が行われた。国民の選好が経済環境や社会関係を規定していくことを踏まえると、この発想の転換による選好は、ライフエンディング・ステージにおいても同様に必要である。発想の転換をキーワードとして、経済産業省では平成 22 年 11 月以降、同ステージにおいて、国民一人ひとりの QOL の維持や改善を図るため、産業政策の観点から調査研究を行ってきたところである。

発想の転換を促していくためには、言うまでもなく現状のサポート基盤が整うことも必要である。本調査研究で同ステージの取組動向を把握していく過程で、当該サポートの多くがボランティア等による活動で完結されていることがあることがわかった。平成 22 年度報告書にある、非営利事業体を含む「国民生活に根ざした新たな社会的機能を担うに相応しい産業群の構築が必要である」との提言を効果的に展開するためには、今後、持続的で自律的な活動が行える環境整備の方策について検討することが必要である。

また、多様な価値観を前提とし、個々人が望むライフエンドやその後を実現させるためには、より一層、個別ニーズに対応したきめ細やかな対応が必要となっており、利用者側の個別事情を把握し、その状況に適したサポートを提供するためには、各種サポートのハブ（結節点）となり得るワンストップサービスが必要ではないか。そのためには、担い手側の情報交換や機能補完がなされている必要があり、本研究会でも、担い手側の連携が必要であることが指摘され、その必要性も浮かび上がったところである。同ステージにおける関係者の連携（情報交換や機能補完）が円滑に促進することが可能となるようなプラットフォームの構築が望まれているのではないかと。

(2) サポートに携わる担い手が持続的で自律的な活動を可能とする基盤の整備

ライフエンディング・ステージが広く国民一般に認識され、同ステージにおいて持続的な循環が構築されていくためには、その構成要素と推進力が必要不可欠である。その推進力は、国民一人ひとりが意識改革を行うことによって与えられることとなり、構成要素については、同ステージのサポートに携わる担い手が国民一人ひとりの QOL の維持や改善を図るための不断の取組を行うことによって構築される。

当該担い手は、依存関係の消失や縮小等によって安心が低減しつつある利用者との相互間に関係の安定性を維持するとともに、利用者保護の観点を踏まえつつ「安心」の確保につなげる必要がある。そして、当該担い手は利用者との相互間に必要となってくる「信頼」を積み上げていくことで関係性の強化や拡大が期待できることから、「安心」を基盤に当該担い手はその物語性を形成することが必要である。この不断の取組を行うことで、信頼性を醸成しその向上を目指していくこととなるが、その前提として当該担い手が持続的で自律的な活動を可能とする基盤の整備が必要であろう。

なお、当該担い手においては、本人やその家族等との間を緩やかに紡ぎあう新たな

V. 最後に

～ライフエンディング・ステージにおける個の尊重と価値基準の転換に向けて～

半数以上の人々は逝くときに後悔や心残りがあるとの調査結果がある中で、ライフステージの最期に臨んで後悔や心残り、不安や恐怖等が増幅されることなく、最期の瞬間までその人らしく過ごしていくことが重要である。また、逝く人を直接又は間接に最期まで支え、大切に暖かく見守っていくことが必要である。よりよく「いきる」とよりよく「おくる」は表裏一体の関係にあることから、ライフエンディング・ステージのサポートに携わる担い手は、「個」の人格を認め、当事者やその関係者の苦痛や苦悩に寄り添いながら互いに理解していくことで、その人らしい個性と尊さが保たれる関係が成立するのではないか。

ライフエンドとその後に備えた「準備」を促進していくためには、国民一人ひとりが発想を転換し、QOLの維持や改善を図ろうとする意識改革を持つかであり、その意思にかかっている。本報告書は、その「準備」を決定し実践する際に利用者が必要と思われる広範な情報を発信するものである。しかしながら、現実的には、利用者が主体的に決定するために家族等を含めた他者との意識共有を図り、場合によってはその障害を乗り越えることによって初めて可能となる。

この意識改革を含めて事前準備の実践にあたっては、平成22年度報告書の中で「心の垣根（心理的な抵抗）」の存在を指摘しているが、この存在は一種の防衛本能のようなものが始動し、日常生活の安定性が崩れることを警戒している現れなのかもしれない。また、その実施を主体的に行う際には、周囲との協調関係の中で他者の反応という無形で曖昧なものに過度に意識させられることが考えられる。

つまり、これは、一般的に狭義や広義の関係者間で共通する社会観や価値観、行動規範等を有する慣習法的な要素を持ち、人間関係における個々人の志向や行動を制約する傾向にある他律的な性格を持つ無形の共同体（「世間」）に対する現れや意識である。このような意識改革を実践することは、自己実現を可能とするものであると同時に、意識的か否かに関わらず世間が醸しだしている価値基準の一部が転換することを意味している。

言い換えれば、この意識改革の実践にあたっては、偏見をも内在する「常識」という壁を乗り越える勇気を求めるものでもある。本報告書は、無形で曖昧であるが関係者内で強固な存在である世間体の多様化もしくは自由化といった転換を同時に求めるものであり、そのための一里塚としたい。

また、本報告書は、その人らしいライフスタイルを送るための提案書という性格を持つとともに、その自由な発意に基づく行動変容と自主的な実践は、ライフエンディング・ステージにおいて自己の立ち位置を見つけ、死別後を含めた「個」の尊重を促す処方箋のひとつである。個々人のライフスタイルの選好による全体の総意が経済環境や社会関係をも規定していくこととなる。

最後に、繰り返しになるが、ライフエンドとその後に備えた「準備」への意識改革の決定や実践にあたっては、発想を転換し、意識や行動を伴う新たなアプローチが必要であり、平成22年度報告書や本報告書が、同ステージにおいて、国民一人ひとりのQOLを維持や改善へと寄与するための一隅を照らす灯台の役割を担うことを切に期待して本報告書を締め括ることとする。